

**PUESTA ESTRATÉGICA DE COMUNICACIÓN EXTERNA. CASO:  
PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS Y LAS  
FUNCIONES, PROCESOS Y SERVICIOS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
REGIONAL VALLE DEL CAUCA.**

**MARÍA ALEJANDRA DOMÍNGUEZ POMBO  
DIANA MARCELA DURÁN HENAO  
LUISA FERNANDA LÓPEZ ARANGO**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE  
FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL- PERIODISMO  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN  
PROGRAMA COMUNICACIÓN SOCIAL  
SANTIAGO DE CALI  
2012**

**PUESTA ESTRATÉGICA DE COMUNICACIÓN EXTERNA. CASO:  
PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS Y LAS  
FUNCIONES, PROCESOS Y SERVICIOS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
REGIONAL VALLE DEL CAUCA.**

**María Alejandra Domínguez Pombo  
Diana Marcela Duran Henao  
Luisa Fernanda López Arango**

**Pasantía Institucional para optar por de título de  
Comunicador Social-Periodista**

**Director  
DR. HERNANDO VACA GUTIÉRREZ  
Doctor en Ciencias de la Comunicación**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE  
FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL- PERIODISMO  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN  
PROGRAMA COMUNICACIÓN SOCIAL  
SANTIAGO DE CALI  
2012**

**Nota de aceptación:**

**Aprobado por el Comité de Grado en cumplimiento de los requisitos exigidos por la Universidad Autónoma de Occidente para optar al título de Comunicador Social-Periodista**

**MARÍA LUCRECIA ROMERO**

---

**Jurado**

**MÓNICA VALENCIA**

---

**Jurado**

**Santiago de Cali, 21 de junio de 2012**

## **CONTENIDO**

	<b>Pág.</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>10</b>
<b>RESUMEN SOBRE EL PROYECTO DESARROLLADO EN LA PASANTÍA</b>	<b>13</b>
<b>1. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN</b>	<b>16</b>
<b>1.1 HISTORIA DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO</b>	<b>16</b>
<b>1.2 FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL PUEBLO</b>	<b>17</b>
<b>1.3 MISIÓN DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO</b>	<b>18</b>
<b>1.4 VISIÓN DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO</b>	<b>18</b>
<b>1.5 ÉNFASIS DE ACCIONES</b>	<b>19</b>
<b>1.6 LÍNEAS DE VISIÓN</b>	<b>19</b>
<b>1.7 DEFENSORÍA DEL PUEBLO - REGIONAL VALLE DEL CAUCA</b>	<b>21</b>
<b>1.8 PÚBLICO OBJETIVO DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO - REGIONAL VALLE DEL CAUCA</b>	<b>23</b>
<b>2. ANTECEDENTES</b>	<b>24</b>
<b>2.1 PRODUCTOS DE COMUNICACIÓN REALIZADOS POR LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO</b>	<b>24</b>
<b>2.1.1 “Por la Población Civil” Cápsulas de Audio - Defensoría del Pueblo, Colombia</b>	<b>24</b>
<b>2.1.2 La Defensoría en la tv</b>	<b>24</b>
<b>2.1.3 Propagandas</b>	<b>24</b>
<b>2.1.4 Productos impresos</b>	<b>25</b>

<b>2.2 EXPERIENCIAS DE RADIO EN LAS DEFENSORÍAS DEL PUEBLO EN LATINOAMÉRICA</b>	<b>25</b>
<b>2.2.1 "La Hora del Defensor" Buenos Aires, Argentina</b>	<b>25</b>
<b>2.2.2 "De la mano con la Defensoría" Lima, Perú</b>	<b>26</b>
<b>2.2.3 "El Defensor y los derechos del ciudadano" - San Salvador, El Salvador</b>	<b>26</b>
<b>3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>29</b>
<b>3.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN O PREGUNTA PROBLEMA</b>	<b>33</b>
<b>4. OBJETIVOS</b>	<b>34</b>
<b>4.1 OBJETIVO GENERAL</b>	<b>34</b>
<b>4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>34</b>
<b>5. INTERÉS DE LA PASANTÍA INSTITUCIONAL</b>	<b>35</b>
<b>5.1 INTERÉS ACADÉMICO PARA EL APRENDIZAJE DEL ESTUDIANTE</b>	<b>35</b>
<b>5.2 INTERÉS PROFESIONAL QUE TUVO LA PASANTIA PARA EL ESTUDIANTE</b>	<b>35</b>
<b>5.3 INTERÉS LABORAL QUE TUVO LA PASANTIA PARA EL ESTUDIANTE</b>	<b>36</b>
<b>5.4 INTERÉS Y APOORTE PARA LA ORGANIZACIÓN DONDE SE DESARROLLARÁ LA PROPUESTA</b>	<b>37</b>
<b>6. MARCOS DE REFERENCIA</b>	<b>38</b>
<b>6.1 MARCO CONTEXTUAL</b>	<b>38</b>
<b>6.2 HORIZONTE O MARCO TEÓRICO</b>	<b>44</b>
<b>7. METODOLOGÍA.</b>	<b>55</b>

<b>7.1. DESARROLLO DEL PLAN METODOLÓGICO QUE TUVO LA PASANTÍA.</b>	<b>55</b>
7.1.1 ¿Qué se cumplió de lo pactado y cómo?	56
7.1.2 ¿Qué no se cumplió y por qué?	57
7.1.3 ¿Qué técnicas y herramientas de investigación utilizó?	59
7.1.4 ¿Qué procedimientos fueron utilizados para cumplir con la pasantía institucional?	63
<b>8. RESULTADOS</b>	<b>65</b>
8.1 HALLAZGOS	86
8.2 RELACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y ACCIONES QUE GENERÓ LA PROPUESTA.	92
<b>9. CRONOGRAMA</b>	<b>134</b>
<b>10. TALENTOS Y RECURSOS</b>	<b>135</b>
10.1. TALENTO HUMANO	135
10.2. RECURSOS FÍSICOS	135
10.3. RECURSOS FINANCIEROS	136
<b>11. CONCLUSIONES</b>	<b>137</b>
<b>12. RECOMENDACIONES</b>	<b>141</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>142</b>

## LISTA DE GRÁFICOS

	Pág.
<b>Gráfico 1. Logo Defensoría del Pueblo</b>	<b>19</b>
<b>Gráfico 2. Organigrama general de la Defensoría del Pueblo – Nacional</b>	<b>20</b>
<b>Gráfico 3. ¿Es la primera vez que asiste a la Defensoría del pueblo?</b>	<b>77</b>
<b>Gráfico 4. ¿A qué servicio de la Defensoría del Pueblo- Regional Valle del Cauca acude?</b>	<b>77</b>
<b>Gráfico 5. ¿Cómo conoció los servicios que ofrece la Defensoría del Pueblo – Regional Valle del Cauca?</b>	<b>78</b>
<b>Gráfico 6. ¿A qué estrato socio-económico pertenece, según la factura de sus servicios públicos?</b>	<b>79</b>
<b>Gráfico 7. ¿Qué medios de comunicación tiene usted?</b>	<b>79</b>
<b>Gráfico 8. ¿Para qué utiliza los medios de comunicación?</b>	<b>80</b>
<b>Gráfico 9. ¿Qué medio de comunicación usa más para acceder a la información?</b>	<b>81</b>
<b>Gráfico 10. ¿En qué horario frecuenta o utiliza los medios de comunicación?</b>	<b>82</b>
<b>Gráfico 11. ¿Conoce usted los servicios y procedimientos que se deben tener en cuenta para asistir a la Defensoría del Pueblo?</b>	<b>82</b>
<b>Gráfico 12. ¿Cuáles de los siguientes servicios y departamentos que tiene la Defensoría del Pueblo conoce?</b>	<b>83</b>
<b>Gráfico 13. ¿Cree usted que el apoyo brindado por la Defensoría del Pueblo- Regional Valle del Cauca es bueno?</b>	<b>84</b>
<b>Gráfico 14. ¿Le gustaría enterarse de los servicios y procedimientos de la Defensoría del Pueblo – Regional Valle por algún medio de comunicación?</b>	<b>84</b>

## LISTA DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
<b>Figura No 1. Entrevista Noticiero 90' Andrés Santamaría</b>	<b>112</b>
<b>Figura No 2. Informe Especial Desaparecidos.</b>	<b>112</b>
<b>Figura No 3. PRODUCTO DE COMUNICACIÓN – Boceto para la adecuación de carteleras externas</b>	<b>115</b>
<b>Figura No 4. Carteleras Externas Defensoría del Pueblo</b>	<b>116</b>
<b>Figura No 5. Carteleras Externas Defensoría del Pueblo</b>	<b>116</b>
<b>Figura No 6. Plegable Servicios Defensoría del Pueblo</b>	<b>117</b>
<b>Figura No 7. Plegable Cara Delantera</b>	<b>118</b>
<b>Figura No 8. Convocatoria “Happy Post Project” Coliseo del colegio “Nuevo Latir”</b>	<b>124</b>
<b>Figura No 9 .Convocatoria “Happy Post Project” Coliseo del colegio “Nuevo Latir”</b>	<b>124</b>
<b>Figura No 10. Convocatoria “Happy Post Project” Coliseo del colegio “Nuevo Latir”</b>	<b>125</b>
<b>Figura No 11. Boletín Happy Post Project</b>	<b>126</b>
<b>Figura No 12. Publicaciones en medios de comunicación Defensoría Del Pueblo- Artículo El Tiempo</b>	<b>131</b>
<b>Figura No 13. Artículo El País</b>	<b>132</b>
<b>Figura No 14- Artículo Diario Mio</b>	<b>133</b>



## LISTA DE CUADROS

	Pág.
<b>Cuadro 1. Métodos y técnicas de Investigación</b>	<b>56</b>
<b>Cuadro 2. Formato de encuesta</b>	<b>61</b>
<b>Cuadro 3. Fases del Proyecto</b>	<b>63</b>
<b>Cuadro 4. Observación Participante</b>	<b>66</b>
<b>Cuadro 5. Ficha Documental</b>	<b>68</b>
<b>Cuadro 6. Resumen de la aplicación de las encuestas</b>	<b>74</b>
<b>Cuadro 7. Caracterización por género y rango de edad</b>	<b>74</b>
<b>Cuadro 8. Resultados de las encuestas a los usuarios</b>	<b>75</b>
<b>Cuadro 9. Plan Estratégico de Comunicaciones</b>	<b>93</b>
<b>Cuadro 10. Recopilación de casos</b>	<b>96</b>
<b>Cuadro 11. Reporte Desaparecidos 2007- 2011</b>	<b>109</b>
<b>Cuadro 12. Cifras Desaparecidos en Colombia</b>	<b>109</b>
<b>Cuadro 13. Desaparecidos en Valle del Cauca</b>	<b>109</b>
<b>Cuadro 14. Desaparecidos Cali</b>	<b>110</b>
<b>Cuadro 15. Reporte Desaparecidos 2012</b>	<b>111</b>
<b>Cuadro 16. Reportados como Desaparición presuntamente forzada</b>	<b>111</b>
<b>Cuadro 17. Cronograma jornada de capacitación</b>	<b>120</b>
<b>Cuadro 18. Plan de Medios Happy Post Project</b>	<b>128</b>
<b>Cuadro 19. Cronograma</b>	<b>134</b>

## INTRODUCCIÓN

Este proyecto de pasantía institucional implementado en la Defensoría del Pueblo-Regional Valle del Cauca, se propuso como objetivo general formular una Puesta estratégica de comunicación externa para fortalecer los objetivos de la Defensoría del Pueblo- Regional Valle del Cauca en materia de promoción y divulgación de los Derechos Humanos. Para ello construyó un proyecto de investigación que se apropió del método etnográfico, de entrevistas, observaciones, encuestas y revisión documental, que sirvieron como fundamentación para un análisis detallado de los hallazgos.

La Defensoría del Pueblo es la institución del Estado colombiano responsable de impulsar la efectividad de los Derechos Humanos en el marco del Estado Social de Derecho, democrático, participativo y pluralista, mediante las siguientes acciones integradas:

- Promoción y divulgación de los Derechos Humanos.
- Prevención, protección y defensa de los Derechos Humanos.
- Fomento del respeto al Derecho Internacional Humanitario.

Esta entidad hace parte de los organismos de control del Estado Colombiano adscrito al Ministerio Público y cuenta con sedes en los distintos departamentos del país.

Esta pasantía Institucional se desarrolló en la Defensoría del Pueblo - Regional Valle del Cauca la cual tiene su sede en la ciudad de Santiago de Cali, en la Calle 23 A No. 2N 75 - Barrio San Vicente, ésta, cuenta con un capital humano de 220 colaboradores, de los cuales 160 son Defensores Públicos distribuidos en los diferentes municipios del Valle del Cauca y 60 colaboradores fijos que laboran en la oficina principal.

En materia de comunicación, la Defensoría del Pueblo – Nacional ha realizado diversas propuestas comunicativas que apoyan la difusión de sus servicios y los Derechos Humanos. Sin embargo, para la Regional del Valle del Cauca, estas estrategias de comunicación implementadas en el ámbito nacional no han tenido mayor respuesta por parte de la sociedad ni una repercusión importante para el cumplimiento de su objetivo misional y visional.

Después de la realización de un diagnóstico de comunicación donde se aplicaron técnicas investigativas como: observación directa, encuestas, entrevistas semiestructuradas y revisión documental; se llegó a la conclusión de la necesidad de estructurar estrategias de comunicación efectivas para apoyar uno de los objetivos misionales de la organización, “la promoción y divulgación de los Derechos Humanos”.

Fue necesario entonces la implementación de un Plan Estratégico de Comunicación (PEC) enfocado hacia la comunicación externa que apoyó una promoción efectiva de los Derechos Humanos y que brindó a la ciudadanía (público objetivo) herramientas para la exigencia y defensa de los mismos.

Dentro de la estructura de este trabajo se describe en primer lugar la Defensoría del Pueblo, sus objetivos misionales, estructura, procesos y funciones; posteriormente se encontrará una síntesis de los antecedentes que se han implementado en materia de medios de comunicación y diferentes mecanismos que se han utilizado en el ámbito nacional para la promoción y divulgación de los Derechos Humanos, así como las experiencias en medios de comunicación que se han realizado en diferentes países de Latinoamérica en entidades públicas como las Defensorías del Pueblo.

Inicialmente se realizó la identificación y caracterización de los canales de comunicación que empleaba la entidad, posteriormente se efectuó un diagnóstico que evidenció el estado, la relevancia y el uso que se les daba. Una vez concluido el diagnóstico, se desarrolló el PEC con el fin de apoyar en la promoción y divulgación de los servicios y funciones de la Defensoría del Pueblo.

El Plan contempló tres estrategias de comunicación basadas en acciones y productos específicos que obedecieron a las necesidades detectadas y enfocadas hacia un público objetivo determinado:

- Reestructuración de medios de comunicación institucionales para responder a las demandas de información de los usuarios y dar a conocer efectivamente los servicios y procesos que adelanta la Defensoría del Pueblo del Valle del Cauca.
- Gestión de medios para consolidar espacios de participación en los medios masivos de comunicación de la región para la difusión de los servicios y procesos de la Defensoría del Pueblo del Valle del Cauca y los Derechos Humanos.

- Gestión del talento humano para fortalecer las competencias comunicacionales de los colaboradores de la Defensoría del Pueblo del Valle del Cauca y garantizar una efectiva comunicación con los usuarios y la sostenibilidad de la nueva propuesta estratégica.

Como parte de la fundamentación teórica en la que se apoyó el PEC se podrán encontrar tres marcos de referencia, articulados desde autores e investigaciones que posibilitaron el análisis del fenómeno de interés: Comunicación organizacional, comunicación en instituciones públicas, educación en Derechos Humanos, gestión para el Talento Humano y Pedagogía del Vínculo.

Consecutivamente se plantea el diseño metodológico que se llevó a cabo para la realización y formulación de la propuesta, basada en los parámetros establecidos por la investigación cualitativa. Posteriormente se exponen las necesidades en materia de comunicación detectadas por medio del diagnóstico realizado y de los resultados arrojados por la implementación de los diversos instrumentos de investigación empleados.

A continuación se exponen las estrategias realizadas por el equipo de trabajo, las cuales responden a las necesidades detectadas y al público objetivo estudiado. Se da cuenta de los resultados en materia de investigación, contrastándolos con la fundamentación teórica consultada y por último se presentan las conclusiones de la intervención, basadas en los aprendizajes y en los aportes dejados por las estudiantes a la entidad.

En la última parte del informe se hizo una relación y descripción de los productos y acciones que generó la propuesta. Se elaboró un cuadro que da cuenta de la relación entre objetivo corporativo, objetivos de comunicación vinculados al Trabajo de Grado, estrategias, procedimientos seguidos, públicos-objetivo y los recursos. Este cuadro y las respectivas descripciones están acompañadas de materiales empíricos que dan cuenta de los logros de nuestra pasantía Institucional.

Es importante mencionar los agradecimientos a la institución donde se desarrolló esta pasantía y al Defensor del Pueblo, Andrés Santamaría Garrido por el apoyo, confianza e interés en la realización del proyecto de comunicaciones. Su colaboración fue vital para el cumplimiento de los objetivos otorgando información oportuna y estableciendo contactos para la gestión de la propuesta estratégica para la entidad.

## **RESUMEN SOBRE EL PROYECTO DESARROLLADO EN LA PASANTÍA**

El siguiente trabajo de pasantía institucional se desarrolló en la Defensoría del Pueblo-Regional Valle del Cauca, entidad pública definida según la ley 24 de 1992 Artículo 10 como “un organismo que forma parte del Ministerio Público y ejerce sus funciones bajo la suprema dirección del Procurador General de la Nación. A ésta entidad le corresponde esencialmente velar por la promoción, el ejercicio y la divulgación de los Derechos Humanos”<sup>1</sup>.

La Defensoría del Pueblo - Regional Valle del Cauca tiene su sede en la ciudad de Santiago de Cali, en la Calle 23 A No. 2N 75 - Barrio San Vicente, ésta, cuenta con un capital humano de 220 colaboradores, de los cuales 160 son Defensores Públicos distribuidos en los diferentes municipios del Valle del Cauca y 60 colaboradores fijos que laboran en la oficina principal.

Este proyecto de pasantía institucional implementado en la Defensoría del Pueblo-Regional Valle del Cauca, abordó un importante proceso de investigación, el cual se sustentó en entrevistas, observación, encuestas y revisión documental que sirvieron como fundamentación para un análisis detallado de los hallazgos.

De acuerdo a la información consultada sobre la Defensoría del Pueblo en temas de comunicación, se evidenció que se han llevado a cabo algunos intentos de promoción y divulgación de los servicios de la entidad en el ámbito nacional por medios masivos de comunicación, sin embargo se encontró que no han resultado efectivos puesto que se constató un amplio desconocimiento por parte de la población objetiva sobre las funciones y modo de operación de la Defensoría del pueblo (65% de la población encuestada).

Si bien, en el ámbito nacional ha existido interés por la difusión y promoción de los servicios que presta la Defensoría del Pueblo en materia de Derechos Humanos, en el ámbito regional, aunque prevalece el mismo interés de promoción, no se cuenta con recurso humano e infraestructura necesaria para adelantar una labor de difusión de información, siendo ésta importante debido al aumento de casos de violación de los Derechos Humanos en el Valle del Cauca.

---

<sup>1</sup> Ley 24 de 1992- Secretaria del Senado. [Consultado 3 de abril de 2012] Disponible en internet: [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/1992/ley\\_0024\\_1992.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/1992/ley_0024_1992.html)

Por otra parte los procesos de la Defensoría del pueblo –Regional Valle, se ven afectados en la medida en que la cantidad de solicitudes diarias supera la capacidad de respuesta de los funcionarios, debido al desconocimiento de los procesos, requisitos y rutas a seguir en la solicitud de atención y servicio por parte de los usuarios.

Dado los procesos nombrados anteriormente, se pudo concluir que era indispensable la elaboración, sustentación y aplicación de un Plan Estratégico de Comunicaciones Externas (PEC) que permitiera apoyar uno de los objetivos misionales de la entidad.

Éste PEC abordó 3 distintas estrategias:

**Reestructuración de medios de comunicación institucionales:** Se hizo una recopilación del material existente y se utilizó para la construcción de las piezas de comunicación que fueron entregadas a la entidad para su distribución. Por otro lado, se realizó una reestructuración a los medios institucionales existentes en cuestión de estilo, diseño y contenido.

**Gestión de medios:** Se concertó una alianza con el noticiero regional 90´ Minutos para la gestión de un espacio televisivo que apoyara la promoción y defensa de los Derechos Humanos desde la Defensoría del Pueblo. Llevamos adelante dicho proceso de mediación entre las dos instituciones, de una parte, y de otra, realizamos la investigación minuciosa para la producción de los dos primeros informes-piloto. Las producciones evidencian la vulneración de los Derechos Humanos y la postura de la Defensoría del Pueblo.

**Gestión para el talento humano:** Se programaron jornadas de capacitación para los colaboradores en materia de servicio al cliente, comunicación asertiva y manejo de medios institucionales, para el mejoramiento del servicio y estandarización de los procesos de comunicación.

Adicionalmente, se apoyó a la Defensoría del Pueblo en el “Happy Post Project”, un proyecto de impacto para la ciudad en cual por medio de actividades específicas (no contempladas en la planeación de la pasantía institucional) se apoyó en el manejo y estructuración de la agenda de medios y la gestión de alianzas estratégicas con los medios de la región y el país.

Como uno de los mayores hallazgos identificados en el proceso, se encontró la necesidad por parte de la entidad de reconocer los procesos de comunicación de los públicos a los que ésta impacta (grado de alfabetización, medios que utilizan, frecuencia, horarios) además de brindar información adicional acerca de los imaginarios que los usuarios tienen frente a los servicios que presta la Defensoría.

Igualmente se destacó el rol fundamental que cumple para la entidad el reconocer el contexto para generar acciones comunicativas, emprendidas desde las necesidades y condiciones de la población objetiva (población vulnerable, estratos 0,1 y 2, situaciones de violencia y vulneración de derechos). Así como la comprensión de temas relacionados con los Derechos Humanos, análisis del desarrollo de las entidades públicas, específicamente la Defensoría del Pueblo como entidad centralizada con escasos recursos.

**Palabras Claves:** Defensoría del Pueblo de Colombia, Defensoría del Pueblo del Valle del Cauca, Derechos Humanos, Derecho Internacional Humanitario, Plan Estratégico de Comunicaciones (PEC), comunicación en entidades públicas, comunicación externa, gestión de medios, gestión para el talento humano.

## **1. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN**

Colombia vive y padece una realidad compleja, dinámica y desafortunadamente, también violenta. La diversidad de actores, intereses, y frentes de acción permiten afirmar que en Colombia no existe propiamente una violencia sino muchas que se superponen, condicionan, y entrecruzan, haciendo por ello mucho más difícil su diagnóstico y solución. Los grupos armados ilegales alimentan y se alimentan de esta densa trama de motivaciones e interés que están en el centro del conflicto, generando una espiral que en ocasiones imposibilita visualizar una solución efectiva e integral<sup>2</sup>.

Afirmaciones como la expuesta anteriormente, invitan a reflexionar sobre la labor desarrollada por instituciones como la Defensoría del Pueblo. Su actuación debe orientarse y reorientarse en forma continua, de tal forma que responda a una realidad que impone cada vez nuevos y más exigentes retos para salvaguardar la población del rigor con el que se manifiesta el conflicto.

### **1.1 HISTORIA DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO**

Antes de que la Defensoría del Pueblo realizara su aparición como una Institución formal que tiene como objetivo “La promoción y divulgación de los Derechos Humanos la defensa y protección de los Derechos Humanos y la divulgación y promoción del Derecho Internacional Humanitario”<sup>3</sup>, en el marco de la Constitución Política del año 1991, es posible encontrar algunos vestigios de la Institución, a finales de la década de 1980 y principios de 1990.

Durante el Gobierno de Virgilio Barco (1986 – 1990), se abrió la Oficina de Derechos Humanos de la Presidencia de la República con el nombre de "Consejería para la Defensa, protección y promoción de los Derechos Humanos", iniciando de esta manera el tratamiento real de un tema vital para el desarrollo de una democracia pluralista y que hasta ese momento era mirada con bastante recelo por parte de los funcionarios del Estado Colombiano.

---

<sup>2</sup> La Defensoría del Pueblo en Colombia. National Human Rights Institutions Forum. [Consultado 14 de marzo de 2011]. Disponible en: <http://www.nhri.net/pdf/CO18b.pdf>

<sup>3</sup> Defensoría del Pueblo. República de Colombia. [Consultado 15 de Marzo de 2011] Disponible en: <http://www.defensoria.org.co>.



Más adelante y gracias a la gestión del primer consejero presidencial Álvaro Tirado Mejía se crea la primera Comisión de Derechos Humanos con presencia de los ministerios y organismos de control y a partir de allí se hicieron los trabajos preparatorios para la Asamblea Nacional Constituyente proponiendo un primer diseño de Defensoría del Pueblo y una primera redacción de la carta de derechos, asuntos que posteriormente serían legalizados dentro de la Constitución Política de 1991<sup>4</sup> -Programa Presidencial para la protección y vigilancia de los Derechos Humanos y el Derecho Internacional Humanitario.

El énfasis en los Derechos Humanos se evidencia en la extensa carta de derechos y garantías que ella reconoce a todas las personas residentes en Colombia y a los colombianos en el exterior. Creó además, toda una estructura institucional y procedimental para asegurar su efectividad y dota a los ciudadanos de mecanismos ágiles y eficaces para ser justiciables sus derechos.

El artículo 282 de la Constitución colombiana, reconoce al Defensor del Pueblo la más alta autoridad pública encargada de velar por la promoción el ejercicio y la divulgación de los Derechos Humanos.

El Defensor del Pueblo forma parte del Ministerio Público y ejerce sus funciones bajo la suprema dirección del Procurador General de la Nación, es presentado por el Presidente en una terna y elegido posteriormente por la Cámara de Representantes, para un período de cuatro años, iniciando labores a partir del 1 de Septiembre.

A continuación se presentarán algunas generalidades que constituyen la filosofía y el actuar de la Defensoría del Pueblo. Para ampliar esta u otra información de interés consultar la dirección web [www.defensoria.org.co](http://www.defensoria.org.co).

## **1.2 FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL PUEBLO**

De acuerdo a lo establecido en la Ley 24 de 1992, algunas funciones del Defensor del Pueblo son las siguientes:

---

<sup>4</sup> Programa Presidencial para la Protección y Vigilancia de los Derechos Humanos y el Derecho Internacional Humanitario. Presidencia de la República. [Consultado 28 de Marzo 2011] Disponible en: [http:// www.derechoshumanos.gov.co](http://www.derechoshumanos.gov.co).

-Orientar e instruir a los habitantes del territorio nacional y a los colombianos en el exterior en el ejercicio y defensa de sus derechos ante las autoridades competentes.

- Promover y divulgar los Derechos Humanos y recomendar políticas para su enseñanza.

- Invocar el derecho de Habeas Corpus e interponer acciones de tutela sin perjuicio del derecho que asiste a los interesados.

- Organizar y dirigir la Defensoría Pública en los términos que señale la ley.  
-Presentar proyectos de ley sobre materias relativas a promoción, al ejercicio y la divulgación de los Derechos Humanos.

### **1.3 MISIÓN DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO**

La Defensoría del Pueblo es la institución del Estado colombiano responsable de impulsar la efectividad de los Derechos Humanos en el marco del Estado Social de Derecho, democrático, participativo y pluralista, mediante las siguientes acciones integradas:

- Promoción y divulgación de los Derechos Humanos.
- Prevención, protección y defensa de los Derechos Humanos.
- Fomento del respeto al Derecho Internacional Humanitario.

### **1.4 VISIÓN DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO**

En el 2012, la Defensoría del Pueblo es reconocida en el ámbito nacional e internacional por el impulso a la realización efectiva de los Derechos Humanos, por su incidencia en la formulación, ejecución y evaluación de las políticas públicas con enfoque de derechos, y por contribuir al avance en la construcción de una cultura de respeto a los Derechos Humanos y al Derecho Internacional Humanitario, que promueva la convivencia pacífica.

## 1.5 ÉNFASIS DE ACCIONES

- Género y sujetos de especial protección.
- Gestión Defensorial.
- Articulación.
- Participación.
- Víctimas del conflicto armado.

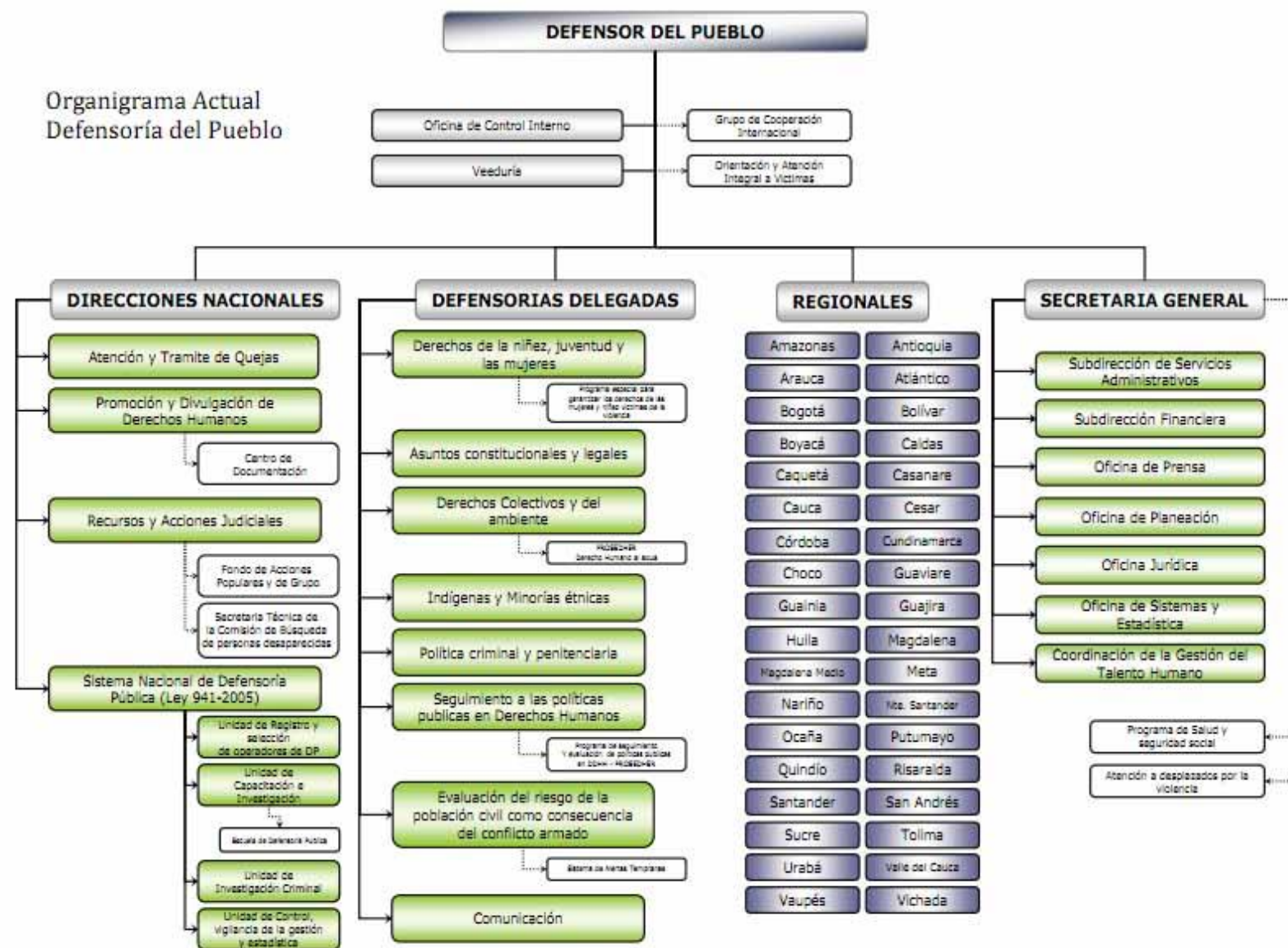
## 1.6 LÍNEAS DE VISIÓN

- Ejercicio de la magistratura moral.
- Incidencia en la formulación y gestión de la política pública.
- Asistencia, asesoría y orientación Defensorial.
- Acceso a la justicia.
- Prevención y protección de los Derechos Humanos.
- Construcción de una cultura de los Derechos Humanos y del Derecho Internacional Humanitario.
- Modernización y cualificación de la gestión Defensorial.

**Gráfico 1. Logo de la Defensoría del Pueblo**



**Gráfico 2 -Organigrama general de la Defensoría del pueblo – Nacional**



## **1.7 DEFENSORÍA DEL PUEBLO - REGIONAL VALLE DEL CAUCA**

La Defensoría del Pueblo es un ente descentralizado de la administración pública que a su vez desconcentra sus labores en los diferentes Departamentos del país. La Defensoría del Pueblo - Regional Valle del Cauca tiene su sede en la ciudad de Santiago de Cali, en la Calle 23 A No. 2N 75 - Barrio San Vicente. Cuenta con un capital humano de 220 colaboradores, de los cuales 160 son Defensores Públicos, distribuidos en los diferentes municipios del Valle del Cauca, y 60 colaboradores fijos que laboran en la oficina principal en la ciudad de Santiago de Cali.

El equipo de trabajo se encuentra dividido en los siguientes siete departamentos:

- Departamento de Defensoría Pública: Es la encargada de brindar un servicio público gratuito que presta el Estado a través de la Defensoría del Pueblo mediante la cual se provee de un Defensor a las personas que se encuentran en imposibilidad económica y social de proveer por sí misma la defensa de sus derechos, asumir su representación judicial y extrajudicial.

- Departamento social y de Recursos judiciales - Litigio Defensorial: Es el ejercicio de los mecanismos e instrumentos constitucionales y legales, en procura de la solución de todos aquellos conflictos y reivindicaciones sociales que amenacen y/o vulneren los derechos humanos susceptibles de ser resueltos a través de un proceso judicial, previo agotamiento de todas las formas de mediación o la gestión Defensorial. Entre los mecanismos judiciales se destaca la acción de tutela, la acción de cumplimiento, la invocación del derecho de Habeas Corpus, las acciones públicas de inconstitucionalidad, nulidad y las acciones populares y de grupo.

- Departamento de atención y trámites de quejas (ATQ): Es la encargada de asesorar y tramitar las quejas en las áreas jurídicas de lo penal, civil administrativo, laboral, referente a la vulneración de derechos en la prestación de servicios públicos domiciliarios, negociación de cualquier atención en salud de entidades públicas y privadas que presten este servicio, vulneración al adulto mayor inscritos en los programas de subsidio del municipio, custodia de menores, amenazas contra la vida, maltrato por parte de miembros de la fuerza pública, vulneración al derecho de la educación, al trabajo, a las prestaciones sociales, divorcios, sucesiones, etc.

- Departamento de Alertas Tempranas (SAT): Es la unidad encargada de realizar visitas defensoriales a los diferentes municipios del Departamento para detectar situaciones de riesgo en materia de vulneración de los Derechos Humanos.

- Unidad de atención integral a víctimas: La Defensoría del Pueblo, en el marco de la ley de Justicia y Paz representa la guía de representación jurídica y psicológica para la atención a las víctimas de la violencia generada por ambos grupos organizados al margen de la ley; con ella se abre el camino para la restitución de los derechos vulnerados, señalando la necesidad de atender adecuadamente a estas personas en coordinación con las demás instituciones que desempeñan funciones en el marco de la ley.

- Gestión respecto del desplazamiento forzado: Misiones humanitarias de acompañamiento.
- Gestión a favor de los derechos de la niñez y la mujer: Capacitaciones, revisión de políticas y realización de alianzas institucionales.
- Gestión a favor de los indígenas y minorías étnicas.

- Departamento de Criminalística e investigación : Coordina el fortalecimiento de la defensa pública, teniendo en cuenta que la actividad procesal penal ha sufrido un vuelco significativo en su estructura interpretativa de la prueba, mediante el análisis, técnico y profesional de los procesos de balística forense, fotografía y video, informática forense, lofoscopia forense, medicina forense, psicología forense, fotografía forense.

- Departamento de Promoción y divulgación: Se encarga de promover campañas para el respeto de los Derechos humanos en la región, al igual que promover los programas necesarios de enseñanza de los Derechos Humanos en entidades Estatales, coordinar con los directores de las escuelas de formación de los miembros de la fuerza pública, la enseñanza de los fundamentos de la democracia y de los Derechos Humanos. Organizar y mantener el centro de documentación de los Derechos Humanos de la Defensoría del Pueblo regional. Finalmente realiza y promueve estudios e investigaciones en materia de Derechos Humanos.

- Defensor del Pueblo - Regional Valle del Cauca: Hasta el mes de Febrero Andrés Santamaría Garrido desarrolló su trabajo como Defensor, actualmente, Lenno Ramos Panchano actúa como Defensor electo.

El Defensor del Pueblo es el servidor público que ejerce la más alta autoridad de la Defensoría del Pueblo. Este organismo forma parte del ministerio público y tiene el mandato constitucional de velar por la promoción, el ejercicio y la divulgación de los Derechos Humanos.

En un pre diagnóstico realizado por medio de entrevistas a seis encargados de los diferentes departamentos y al Defensor del Pueblo-Valle (en ese momento Andrés Santamaría G.), se identificaron algunas falencias que atañen al objeto mismo de la organización. Se define a la Defensoría del Pueblo como un organismo descentralizado, con sedes en cada departamento del país, sin embargo la mayoría de los procesos administrativos se ven ralentizados debido a la concentración de las decisiones operativas en la sede principal en Bogotá. Esta dificultad señalada disminuye la dinámica laboral de la organización aminorando la capacidad y efectividad de los resultados organizacionales.

Este proceso de centralización explicado anteriormente, limita las propuestas de acción de la Defensoría del Pueblo- Regional Valle, con respecto a la creación de medios de comunicación estratégicos para llegar a sus públicos. La oficina principal de la Defensoría del Pueblo ubicada en Bogotá, no permite la creación de medios web alternos al existente que abarca la información nacional, limitando la segmentación de públicos y la difusión de estrategias específicas por alguna Defensoría de orden departamental.

Desde la posesión del pasado Defensor del Pueblo- Valle, Andrés Santamaría, se hizo énfasis en la importancia de comunicar las actividades que realiza la Defensoría, entre ellas las relacionadas con la discriminación y las minas antipersonales. A partir de temáticas como estas, se han desarrollado algunas propuestas y acciones comunicativas.

## **1.8 PÚBLICO OBJETIVO DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO - REGIONAL VALLE DEL CAUCA**

La Defensoría del Pueblo atiende a poblaciones en condición de vulnerabilidad o exclusión tales como: niños, jóvenes, mujeres, adultos mayores, personas con discapacidad, reclusos y grupos étnicos, con el fin de prevenir amenazas o vulneraciones de sus Derechos Humanos. Sus servicios están enfocados principalmente a personas pertenecientes a estratos 0, 1 y 2 del Valle del Cauca.

## **2. ANTECEDENTES**

Siendo la “Promoción y divulgación de los Derechos Humanos” un objetivo misional de la Defensoría del Pueblo, es consecuente instaurar acciones de comunicación que propendan por el cumplimiento de este eje de trabajo.

De esta manera la Defensoría del Pueblo – Nacional ha realizado diversas propuestas comunicativas que apoyan la difusión de sus servicios y los Derechos Humanos, las cuales se expondrán a continuación.

### **2.1 PRODUCTOS DE COMUNICACIÓN REALIZADOS POR LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO.**

**2.1.1 “Por la Población Civil” Cápsulas de Audio - Defensoría del Pueblo, Colombia.** Como experiencia en el ámbito nacional, se encontró como antecedente la realización de cápsulas informativas llamadas “Por la Población Civil”, las cuales buscaban por medio de una serie de materiales divulgar y promover los Derechos Humanos y el Derecho Internacional Humanitario. Estos programas fueron preparados con la cooperación técnica de rtvc- radio televisión nacional de Colombia hasta el año 2009.

Estos programas de audio son de libre acceso para las emisoras comunitarias, culturales, universitarias, institucionales, comerciales, etc., que tengan interés en divulgarlos. En la Internet se ponen a disposición de los interesados en un formato liviano - \*.mp3 - para facilitar su acceso. En las oficinas de la Defensoría del Pueblo se distribuyen de manera gratuita en discos ópticos (CD-ROM) y en formatos con una calidad apta para radiodifusión.

**2.1.2 La Defensoría en la tv.** La Defensoría del Pueblo hace uso de la televisión para difundir información sobre sus funciones y servicios, el programa se llama “Por la población civil” el cual se emitía los sábados por el Canal 1 a las 5:00 p.m. y por el Canal Institucional a las 7:00 p.m.

Al hacer un seguimiento minucioso de la transmisión del programa por ambos canales de televisión, se encontró que ya no se emite y aún así el horario de emisión continúa explícito en el portal web de la Defensoría.



El programa televisivo llevaba aproximadamente 4 años de emisión, en él se presentaban temas concernientes a la socialización, defensa y prevención de los Derechos Humanos. La dinámica del programa era informativa más no participativa puesto que no se transmitía en vivo, lo que hacía difícil la solución inquietudes inmediatas de los televidentes.

**2.1.3 Propagandas.** La Defensoría del Pueblo Nacional hace más de 5 años, emitió por la televisión nacional un total de siete propagandas institucionales sobre diversos Derechos Humanos. En éstos se explicaba claramente cuándo se violaba algún derecho y la existencia de la Defensoría del Pueblo para el apoyo a esta violación de la integridad humana.

**2.1.4 Productos impresos.** La Defensoría del Pueblo también ha realizado productos impresos como: folletos, un manual de servicios, plegables y carteleros, en los cuales la entidad promueve e informa a la comunidad sobre Derechos Humanos y sobre los servicios que presta la misma.

Pese al intento de la entidad de difundir el material a la comunidad, éstos, no logran suplir las necesidades de información demandadas por los usuarios puesto que el lenguaje, el diseño y los conceptos utilizados dificultan la comprensión del mensaje que se quiere transmitir.

El grupo de trabajo realizó una búsqueda de información respecto a la difusión por distintos medios de comunicación en cuanto a la divulgación masiva de los servicios que prestan distintas entidades defensoriales en Latinoamérica. Como resultado de la búsqueda se encontraron varias experiencias en radio que le aportaron a la investigación una guía temática sobre los temas que abordan estas instituciones y sus líneas de acción que son de interés para esta investigación.

## **2.2 EXPERIENCIAS DE RADIO EN LAS DEFENSORÍAS DEL PUEBLO EN LATINOAMÉRICA**

Otras experiencias y programas de radio de la Defensoría del Pueblo en diferentes países de Latinoamérica.

**2.2.1 “La Hora del Defensor”** El programa tiene como finalidad dar a conocer los diversos temas que trabaja la Defensoría, promulgar la gestión del Defensor y todo

su equipo de trabajo. Al mismo tiempo pretende convertirse en un nuevo canal de recepción de reclamos por parte de los ciudadanos<sup>5</sup>.

**2.2.2 “De la mano con la Defensoría” Lima, Perú.** "De la Mano con la Defensoría" es un programa elaborado por la Defensoría del Pueblo de Lima, Perú que busca promover y proteger los derechos de todas las personas. Así mismo, dicho espacio tiene por objetivo orientar a la población sobre qué hacer y a dónde acudir cuando sientan que sus derechos son vulnerados<sup>6</sup>.

**2.2.3 “El Defensor y los derechos del ciudadano” - San Salvador, El Salvador.** El programa radial es una alternativa para socializar el trabajo del equipo de la Defensoría de El Salvador y sus delegaciones. Tiene como propuesta de comunicación llegar con un mensaje directo, claro y sencillo sobre las herramientas que debe conocer cada persona para ejercer sus derechos. El programa semanal busca inculcar a través de la educación en derechos humanos una nueva perspectiva sobre cómo ejercerlos, consejos prácticos para el quehacer cotidiano en los trámites en instituciones, públicas y privadas<sup>7</sup>.

Las experiencias anteriores permitieron un reconocimiento de la importancia que tiene para estas organizaciones establecer estrategias de comunicación encaminadas a fortalecer sus objetivos misionales y generar un acercamiento con su público objetivo, siendo este el elemento primario para la construcción de mensajes.

Como antecedente de acción y trabajo en instituciones de carácter público no existe una base documental muy extensa sobre Comunicación Externa. Sin embargo, la tesis elaborada por Francis Anabella Urbina Álvarez titulada: “Diagnóstico y propuesta de comunicación externa del Centro Agronómico Tropical de investigación y enseñanza” aborda la importancia de una comunicación externa enfocada hacia las necesidades del público objetivo de la organización.

---

<sup>5</sup> “La Hora del Defensor”, el programa de la Defensoría en Radio Provincia. Defensoría del Pueblo de Provincia de Buenos Aires. [Consultado el 15 de Marzo de 2011] Disponible en: <http://www.defensorba.org.ar/prensa/arranca-la-hora-del-defensor-el-programa-de-la-defensoria-en-radio-provincia.html>.

<sup>6</sup> “De la mano con el Defensor”. Defensoría del Pueblo del Perú. [Consultado el 15 de Marzo de 2011] Disponible en: <http://www.defensoria.gob.pe/defensoria-radio.php>.

<sup>7</sup> “Defensor del Pueblo vuelve a la radio.” Diario Jujuy. [Consultado el 15 de Marzo 2011] Disponible en: <http://www.diariojujuy.com/>

“Las instituciones públicas tienen como público general la comunidad nacional, la cual está conformada por todos los habitantes de la nación en donde se localice la institución (...). Los públicos generales establecen una relación con la institución de forma mediatizada, es decir, que entran en contacto con la institución por medio de la opinión pública y también a través de los medios de comunicación”.<sup>8</sup>

Este aporte de la investigación estudiada, concuerda y apoya a las necesidades de comunicación detectadas en la Defensoría del Pueblo. Por una parte la necesidad de enfocar la comunicación hacia el público externo que para la Institución por su carácter público corresponde a todos los habitantes del Valle del Cauca, segundo se evidencia que la forma de llegar a estas personas y de ponerlas en contacto con la institución es por medio de la opinión pública, la cual se transmite a través de los medios de comunicación. De ahí la necesidad de crear un canal de comunicación efectivo que responda a estos requerimientos, por lo cual se plantea la estructuración de estrategias como el plan de medios y la alianza con el noticiero 90' minutos, por medio de los cuales se establece y se pone en agenda a la Defensoría del Pueblo en la opinión pública y por ende con su público objetivo.

Otro aporte significativo de la tesis anteriormente mencionada, se inscribe en el orden de lo metodológico-investigativo. La descripción precisa el proceso para alcanzar la estructuración de una propuesta estratégica de comunicación efectiva teniendo en cuenta tres pasos fundamentales como la investigación de las características del público externo, sus necesidades y expectativas con respecto a la organización. Posteriormente se constituye la importancia de la elaboración de mensajes y la selección de medios de comunicación que correspondan a las necesidades e intereses del público previamente delimitado. Para todo lo anterior se hace fundamental el proceso de investigación que permita la realización idónea de la estructura de mensajes y la selección de medios para alcanzar la convergencia de intereses tanto de la institución como de su público objetivo.

Por medio del aporte anterior se corrobora la necesidad de establecer un proceso clave para la estructuración de la Puesta de Comunicación, la cual corresponde al desarrollo de los objetivos propuestos en este trabajo, los cuales buscan por medio de diferentes herramientas y técnicas conocer y delimitar las necesidades, expectativas y características del público al cual se quiere dirigir el plan, con el fin de enfocar los mensajes que se desean transmitir de una manera efectiva y

---

<sup>8</sup> URBINA ALVAREZ, Francis Anabella. Diagnóstico y propuesta de comunicación externa del Centro Agronómico Tropical de Investigación y Enseñanza- CATIE- Guatemala. [Consultado Mayo 19 de 2012] Disponible en: [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16\\_0240.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16_0240.pdf). 2009.

estratégica, seleccionando los medios adecuados para establecer dicha convergencia entre el público y la institución.

Otra de las investigaciones pertinentes para abordar la importancia de la comunicación externa es la de María del Mar Soria Ibáñez en su tesis Doctoral “La comunicación en las ONG españolas” de la Universidad de Málaga, en la cual se presenta un panorama más amplio sobre las diferentes concepciones de la Comunicación Externa que permiten establecer una serie de tácticas para garantizar la efectividad de la misma.

“La comunicación externa no está compuesta sólo por mensajes que ella misma envía, sino que también, es fundamental la publicación de información que parte de los propios medios para que la comunicación sea efectiva. Por tanto es importante el envío de comunicados de prensa, la creación de acontecimientos noticiosos y la aparición de la organización en los medios de comunicación”.

La cita anterior permite encontrar coherencia con esta investigación y con el trabajo de intervención realizado, puesto que se hace clara la necesidad de consolidar una relación efectiva con los medios de comunicación los cuales son los encargados de transmitir los mensajes que emite la institución hacia su público objetivo, ya sea por comunicados, boletines, o la creación constante de hechos noticiosos. En este trabajo se estableció una relación con los medios de comunicación por medio del proyecto “Happy Post Project” en el cual el grupo de intervención fue el responsable de apoyar y crear todo el plan de medios para garantizar que el evento fuera un éxito tanto en su convocatoria como cobertura.

Estas acciones permitieron una cobertura importante no sólo del evento si no que dieron a conocer las funciones y servicios de la Defensoría del Pueblo, la cual se presenta como la institución encargada de la promoción y divulgación de los Derechos Humanos. Para realizar dicha divulgación y publicación en los medios de comunicación fue necesario redactar boletines y comunicados para mantener informada a la opinión pública y de esta manera lograr una aparición efectiva y constante de la organización en los medios de comunicación.

Es por medio de estas dos investigaciones que se consolida una visión conceptual y metodológica sobre un proceso de intervención de comunicación externa en instituciones de similar naturaleza, las cuales sirvieron de apoyo para corroborar y establecer concordancia con la importancia de la comunicación en instituciones de carácter público y como su canal efectivo de comunicación con la opinión pública resulta la aparición constante en los medios de comunicación.

### 3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

El primer organismo de defensa de los Derechos Humanos en Colombia surge en noviembre de 1987, bajo el nombre de “Consejería para la Defensa, Protección y Promoción de los Derechos Humanos” durante una época de violencia y fenómenos políticos decisivos para el País.

“Nace fundamentalmente por la necesidad de crear conciencia de la importancia que tienen para la vida democrática y el Estado de Derecho, la vigencia, respeto y la comprensión de los Derechos Humanos”<sup>9</sup>.

Más adelante se crea la primera Comisión de Derechos Humanos con presencia de los ministerios y organismos de control y a partir de allí se hicieron los trabajos preparatorios para la Asamblea Nacional Constituyente proponiendo un primer diseño de Defensoría del Pueblo y una primera redacción de la carta de derechos, asuntos que posteriormente serían legalizados dentro de la Constitución Política de 1991.

La Defensoría del Pueblo es la institución del Estado colombiano responsable de impulsar la efectividad de los Derechos Humanos en el marco del Estado Social de Derecho, democrático, participativo y pluralista, mediante las siguientes acciones integradas:

- Promoción y divulgación de los Derechos Humanos.
- Prevención, protección y defensa de los Derechos Humanos.
- Fomento del respeto al Derecho Internacional Humanitario.

La promoción y divulgación de los Derechos Humanos por parte de la Defensoría del Pueblo exige la creación de diversos mecanismos de comunicación, puesto que es por medio de éstos que se posibilita la difusión de planes y programas que apoyan la efectividad y garantía de los Derechos Humanos.

---

<sup>9</sup> Derechos Humanos. [Consultado el 18 de mayo de 2012]  
Disponible en: <http://www.derechoshumanos.gov.co/Paginas/DDHH.aspx>. 2008.

Por ser la Defensoría del Pueblo, una institución pública al servicio de la sociedad, atiende a los habitantes del territorio nacional, teniendo en cuenta las particularidades regionales y locales, su contexto social, político, ambiental, cultural e institucional, para incidir en la realización y exigibilidad de los Derechos Humanos y el Derecho Internacional Humanitario.

La articulación de procesos se desarrolla tanto en el ámbito interno como externo de la organización. En el ámbito interno, asegura la unidad en la acción de la entidad y desarrolla mecanismos de coordinación y de participación intrainstitucional respecto a políticas, planes, programas, proyectos y actividades específicas. En lo externo, genera alianzas y apoyos estratégicos con todos los entes territoriales, entidades públicas y organizaciones de la sociedad civil, en el ámbito nacional e internacional, que contribuyan de manera eficaz a la promoción, prevención, divulgación, protección y defensa de los Derechos Humanos, así como al respeto al Derecho Internacional Humanitario, preservando la autonomía, la independencia y la imparcialidad de la Defensoría del Pueblo.

En un país como Colombia donde los Derechos Humanos siguen siendo vulnerados, donde la población civil sigue sufriendo las consecuencias del conflicto armado interno del país y donde diariamente se evidencian graves abusos contra los Derechos Humanos y el Derecho Internacional Humanitario, se hace indispensable un organismo que vele por su cumplimiento y defensa.

Por lo anterior y la importancia que el trabajo de esta entidad representa para el país, es necesario brindar a los ciudadanos herramientas de participación y educación para la defensa de sus Derechos Fundamentales, así como dar a conocer los servicios, funciones y procesos que adelanta la entidad.

Parte de la información consultada sobre la Defensoría del Pueblo, evidencia que anteriormente se han llevado a cabo algunos intentos de promoción y divulgación de los servicios de la Defensoría del Pueblo en el ámbito nacional por medios propios de la organización y medios masivos como: cápsulas de audio publicadas en la página web de la entidad las cuales apoyan el proceso de divulgación y promoción de los Derechos Humanos, folletos, manuales de servicios (algunos socializados en la página web), plegables, carteleras, un programa de televisión llamado “Por la Población civil “ que se emitía por el canal 1 y propagandas televisivas transmitidas por los canales nacionales del País.

A continuación se hará una descripción detallada de los productos de comunicación desarrollados por la entidad con el propósito de apoyar la difusión de sus servicios y los Derechos Humanos:

Las cápsulas de audio denominadas “Por la población civil” buscan por medio de una serie de materiales divulgar y promover los Derechos Humanos y el Derecho Internacional Humanitario. Estos programas fueron preparados con la cooperación técnica de rtvc- radio televisión nacional de Colombia hasta el año 2009.

Estos programas de Audio son de libre acceso para las emisoras comunitarias, culturales, universitarias, institucionales, comerciales, etc., que tengan interés en divulgarlos. En la Internet se ponen a disposición de los interesados en un formato liviano - \*.mp3 - para facilitar su acceso. En las oficinas de la Defensoría del Pueblo se distribuyen, de manera gratuita en discos ópticos (CD-ROM) y en formatos con una calidad apta para radiodifusión.

El programa de televisión “Por la población civil” buscaba difundir información sobre las funciones y servicios de la entidad, este programa tenía una duración de media hora, con un formato tipo magazine donde se exponían iniciativas y noticias de la Defensoría del Pueblo- Nacional, se transmitía los sábados por el Canal 1 a las 5:00 p.m. y por el Canal Institucional el mismo día a las 7:00 p.m.

Este programa llevaba aproximadamente 4 años de emisión, en él se presentaba temas concernientes a la socialización, defensa y prevención de los Derechos Humanos. La dinámica del programa era informativa más no participativa puesto que no se transmitía en vivo, lo que hacía difícil la solución de inquietudes inmediatas de los televidentes.

Otro de los productos que se encontraron en la investigación fueron una serie de propagandas emitidas hace más de cinco años por la televisión nacional, en las que se trataban diversos temas sobre los Derechos Humanos. En éstas se explicaba claramente situaciones de vulneración de Derechos Humanos y el procedimiento que apoyaba la Defensoría en estos casos.

En cuanto productos impresos se encontraron varios productos como: folletos, un manual de servicios, plegables y carteleras, en los cuales la entidad promueve e informa a la comunidad sobre Derechos Humanos y sobre los servicios que presta la misma.

Pese al intento de la entidad de difundir el material a la comunidad, éstos, no logran suplir las necesidades de información demandadas por los usuarios puesto que el lenguaje, el diseño y los conceptos utilizados dificultan la comprensión del mensaje que se quiere transmitir.

Todos estos productos buscan establecer diversos canales de comunicación con el público objetivo, el cual por su carácter de institución pública se establece como todos los habitantes de la nación. Estos productos intentan promover los servicios y funciones de la entidad, sin embargo, se evidencia que no resultaban efectivos por su afán de transmitir información sin indagar las necesidades específicas de información y sin realizar una caracterización y clasificación delimitada de todos sus públicos.

La Defensoría del Pueblo atiende a poblaciones en condición de vulnerabilidad o exclusión tales como: niños, jóvenes, mujeres, adultos mayores, personas con discapacidad, reclusos y grupos étnicos, con el fin de prevenir amenazas o vulneraciones de sus Derechos Humanos. Sus servicios están enfocados principalmente a personas pertenecientes a estratos 0, 1 y 2 del Valle del Cauca.

Al ser una entidad que impacta un público objetivo tan amplio, se hace latente la necesidad de caracterizarlo y seleccionar la información específica que demanda cada público y de esta manera diseñar estrategias específicas para abordar de manera efectiva a la población objetiva.

Se encuentra entonces que estos productos diseñados por la Defensoría del Pueblo - Nacional no han resultado efectivos puesto que se constata un amplio desconocimiento por parte de la población sobre sus funciones y modo de operación.

Si bien, en el ámbito nacional ha existido interés por la difusión y promoción de los servicios de la Defensoría del Pueblo en materia de Derechos Humanos, en el ámbito regional, aunque prevalece el mismo interés de promoción, no se cuenta con recurso humano e infraestructura necesaria para adelantar una labor de difusión de información, siendo éste un trabajo importante debido al aumento de casos de violación de los Derechos Humanos en el Valle del Cauca.

Por otra parte, los procesos de la Defensoría del Pueblo –Regional Valle del Cauca, se ven afectados en la medida que la cantidad de solicitudes diarias supera la capacidad de respuesta de los funcionarios. Todo esto atañe al



desconocimiento de los procesos, requisitos y rutas a seguir en la solicitud de atención y servicio por parte de los usuarios.

Como parte del entorno económico de la organización y teniendo en cuenta que es una organización pública, que trabaja con un presupuesto fijo asignado por el Estado, la institución realiza sus proyectos con un rubro asignado para inversión, con el cual se ejecutan proyectos y programas estratégicos de inversión social, dirigidos a la atención Defensorial del desplazamiento forzado; a la orientación y asesoría de las víctimas en el marco de la Ley de Justicia y Paz; al Sistema de Alertas Tempranas, para el monitoreo y evaluación del riesgo de la población civil como consecuencia del conflicto armado a la cualificación y capacitación de los defensores públicos; al fortalecimiento de la infraestructura física de las instalaciones de la entidad y a la promoción y divulgación de derechos humanos.

Este último aspecto referente a la promoción y divulgación, se ha visto relegado debido a las necesidades prioritarias de atención en otros temas de acción para la entidad, recibiendo un mínimo presupuesto y dificultades operativas y administrativas para su gestión.

Por todo lo expuesto y entendiendo la gestión Defensorial como una gestión de gran magnitud y que influye en varios aspectos claves en la sociedad, se hace indispensable la implementación de dinámicas de comunicación, como una herramienta de apoyo a los procesos de promoción y divulgación tanto de los Derechos Humanos como de los servicios y funciones que desempeña la Defensoría del Pueblo, específicamente la del Valle del Cauca.

De esta manera surge el interrogante en el que se estructura el trabajo desarrollado en la entidad ¿Cómo contribuir a la promoción y difusión de los servicios, funciones y procesos que lleva a cabo la Defensoría del Pueblo, Regional Valle del Cauca en materia de Derechos Humanos?.

### **3.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN O PREGUNTA PROBLEMA**

¿Cómo contribuir a la promoción y difusión de los servicios, funciones y procesos que lleva a cabo la Defensoría del Pueblo - Regional Valle del Cauca en materia de Derechos Humanos?

## **4. OBJETIVOS**

### **4.1. OBJETIVO GENERAL**

Formular una puesta estratégica de comunicación externa que fortalezca los objetivos de la Defensoría del Pueblo - Regional Valle del Cauca en materia de la promoción y divulgación de los Derechos Humanos.

### **4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar las acciones y programas de Defensoría del Pueblo -Regional Valle del Cauca en la promoción y divulgación de los Derechos Humanos.
- Caracterizar los medios de comunicación que utiliza la Defensoría del Pueblo - Regional Valle del Cauca en la promoción y divulgación de los Derechos Humanos.
- Estructurar un Plan Estratégico de Comunicación Externa que responda a la necesidad de promoción y difusión de los servicios, funciones y procesos que lleva a cabo la Defensoría del Pueblo - Regional Valle del Cauca.

## **5. INTERÉS DE LA PASANTÍA INSTITUCIONAL**

### **5.1 INTERÉS ACADÉMICO PARA EL APRENDIZAJE DEL ESTUDIANTE**

El interés académico de este proyecto se sustentó en la articulación de conocimientos aprendidos desde la teoría en la solución práctica y estratégica de necesidades comunicativas en las organizaciones.

La aplicación de conocimientos desde la comunicación organizacional se da en primer lugar mediante el diagnóstico de los procesos actuales de comunicación que se gestan al interior de la organización y cómo estos se ven reflejados en el conocimiento que tiene la ciudadanía de los servicios y funciones que lleva a cabo la Defensoría del Pueblo-Regional Valle del Cauca. En segundo lugar, mediante la formulación y estructuración de una puesta estratégica de comunicación externa que tenga en cuenta las necesidades previamente identificadas.

La aplicación de los conocimientos adquiridos en la academia mediante una propuesta de estructuración de un medio de comunicación para la Defensoría del Pueblo - Regional Valle del Cauca, aportó en la formación integral de las estudiantes y en la cualificación del nuevo profesional universitario.

Esta propuesta de proyecto también se sustentó bajo los estudios en comunicación, en este caso enfocados en la educación ciudadana, esta vez en la divulgación del conocimiento de los Derechos Humanos y el ejercicio ciudadano de los mismos.

### **5.2 INTERÉS PROFESIONAL QUE TUVO LA PASANTIA PARA EL ESTUDIANTE**

El proyecto llevado a cabo en la Defensoría del Pueblo del Valle del Cauca le permitió al equipo de trabajo un acercamiento a la vida profesional puesto que aterrizó los conocimientos adquiridos en la academia al ámbito laboral.

Profesionalmente brindó la posibilidad de obtener experiencia planeando y ejecutando propuestas y acciones de comunicación, para una entidad que está al servicio de la sociedad, que es reconocida y necesaria pero que sus servicios eran desconocidos para muchas personas.

Por medio de este proyecto se posibilitó la intervención en la entidad y permitió el aporte de conocimientos en materia de comunicación por medio de piezas, proyectos, una importante gestión de medios y el camino abierto para seguir con proyectos planteados desde el inicio de la intervención.

Para el grupo académico, la relación con los medios, la experiencia laboral en una entidad pública, la consecución de espacios, la materialización de piezas, el diagnóstico de las necesidades de comunicación, y el acercamiento a la vida laboral permitió un bagaje importante, aportando a la experiencia y la disciplina necesaria para emprender la vida profesional.

Igualmente, ésta pasantía se desarrolló en la entidad, puesto que en las estudiantes existe un importante interés por las dinámicas de comunicación que se generan en instituciones de gran influencia para el país, como lo es la Defensoría del Pueblo, una institución pública que además de cumplir un rol de suma importancia como lo es la defensa de los Derechos Humanos, adelanta distintas acciones para la promoción y la prevención en la violación de estos fundamentos para el desarrollo íntegro de los ciudadanos.

### **5.3 INTERÉS LABORAL QUE TUVO LA PASANTIA PARA EL ESTUDIANTE**

Fue importante comprender e interpretar las dinámicas que se generan en las entidades públicas en tema de comunicación y el impacto que éstas tienen en su público objetivo.

En materia del aporte laboral que tuvo la pasantía para las estudiantes, se puede afirmar que esta experiencia afianzó los conocimientos, profundizó y permitió entender nuevos conceptos en el desarrollo y avance de las comunicaciones en las empresas, en este caso, entidades gubernamentales centralizadas.

Igualmente, en el proceso se pudo contextualizar en profundidad, cuál es la demanda laboral actual, qué busca en el profesional de hoy, cual es el lugar y como debe el comunicador asumir su responsabilidad profesional en el ámbito corporativo.

Esta pasantía institucional brindó herramientas y permitió el desarrollo de conocimientos y capacidades para la potencialización de lo aprendido en la academia llevadas al ejercicio profesional, así como la capacidad de gestión y

apertura a nuevos conceptos y abordajes de las nuevas dimensiones de la comunicación en el campo organizacional.

#### **5.4 INTERÉS Y APOORTE PARA LA ORGANIZACIÓN DONDE SE DESARROLLARÁ LA PROPUESTA**

La Defensoría del Pueblo - Regional Valle del Cauca necesitaba diseñar y establecer medios y productos de comunicación que permitieran la difusión de sus servicios para el apoyo de sus tres objetivos misionales: La promoción y divulgación de los Derechos Humanos, prevención, protección y defensa de los Derechos Humanos y el fomento del respeto al Derecho Internacional Humanitario.

El grupo de trabajo después del reconocimiento de sus necesidades de comunicación, buscó articular procesos de comunicación con las dinámicas de la Defensoría- Regional Valle Cauca, diseñando estrategias y medios que le permitieron a la entidad consolidar una efectiva participación en los medios de comunicación locales y reestructurar los propios. La difusión efectiva de sus funciones y servicios ha permitido a la comunidad adquirir herramientas en la prevención y asesoría en problemáticas asociadas con la violación de los Derechos Humanos.

Del mismo modo, esta estrategia le permitió a la entidad mayor visibilidad y reconocimiento por parte de la sociedad civil del Valle del Cauca, al mismo tiempo aportó a la institución un mejoramiento en la prestación de los servicios a los usuarios.

Otro aporte a considerar, fue el aprendizaje aportado a los funcionarios encargados de las comunicaciones en la entidad. Entender las dinámicas y necesidades comunicativas de los usuarios, identificar las oportunidades de los medios internos con los que cuentan y reconocer las bondades de la participación constante en los medios masivos de comunicación de la región, desarrolló una nueva concepción de la incidencia de la comunicación para el desarrollo de sus labores, además de la adquisición de herramientas prácticas para su trabajo diario.

## **6. MARCOS DE REFERENCIA**

### **6.1 MARCO CONTEXTUAL**

La Defensoría del Pueblo, es uno de los organismos de control del estado colombiano, adscrito al Ministerio Público. Es una institución descentralizada, con sedes en los distintos departamentos del País.

Es la institución del Estado colombiano responsable de impulsar la efectividad de los derechos humanos en el marco del Estado social de derecho, democrático, participativo y pluralista. Lo anterior lo logra mediante las siguientes acciones integradas: promoción y divulgación de los derechos humanos, defensa y protección de los derechos humanos, divulgación y promoción del derecho internacional humanitario<sup>10</sup>.

En el desarrollo contextual de esta pasantía institucional, se hizo indispensable ubicar, describir y caracterizar los principales entornos y aspectos en los cuales la Defensoría del Pueblo tiene radio de acción e influencia, como por ejemplo la incidencia en la formulación y gestión de la política pública o la asistencia, asesoría y orientación. A su vez fue muy importante comprender como ésta institución está inmersa en los diferentes procesos que se lideran en materia de promoción y divulgación de Derechos Humanos.

Por ser la Defensoría del Pueblo, una institución pública al servicio de la sociedad, atiende a los habitantes del territorio nacional, teniendo en cuenta las particularidades regionales y locales, su contexto social, político, ambiental, cultural e institucional, para incidir en la realización y exigibilidad de los Derechos Humanos y el Derecho Internacional Humanitario.

La articulación de procesos se desarrolla tanto en el nivel interno como externo de la organización. En el ámbito interno, asegura la unidad en la acción de la entidad y desarrolla mecanismos de coordinación y de participación intrainstitucional respecto a políticas, planes, programas, proyectos y actividades específicas. En lo externo, genera alianzas y apoyos estratégicos con todos los entes territoriales, entidades públicas y organizaciones de la sociedad civil, en el ámbito nacional e internacional, que contribuyan de manera eficaz a la promoción, prevención, divulgación, protección y defensa de los Derechos Humanos, así como al respeto

---

<sup>10</sup> Defensoría del Pueblo. Plan Estratégico Institucional 2009-2012. Bogotá D.C, 2010.

al Derecho Internacional Humanitario, preservando la autonomía, la independencia y la imparcialidad de la Defensoría del Pueblo.

Como primera medida y con el fin de garantizar el cumplimiento de la misión constitucional mediante la promoción, el ejercicio y la divulgación de los Derechos Humanos en el país, en el marco del Estado social de derecho, democrático, participativo y pluralista, y según la situación de Derechos Humanos durante el 2010; es importante anotar que la Defensoría decidió ajustar su Plan Estratégico Institucional 2009-2012 (Resolución 306 de 2005). El cual constituye actualmente la carta de navegación para delegar y dirigir las diferentes funciones y acciones que tiene la Defensoría en cada sector en el cual trabaja.

Partiendo de esa idea y con el objeto de lograr un mejor entendimiento, la Defensoría del Pueblo en el Plan Estratégico mencionado anteriormente adopta siete líneas de política o de visión, que son: el ejercicio de la magistratura moral; la incidencia en la formulación y gestión de la política pública; la asistencia, asesoría y orientación Defensorial; el acceso a la justicia; la prevención y protección de los Derechos Humanos; la construcción de una cultura de Derechos Humanos y del Derecho Internacional Humanitario y la modernización y cualificación de la gestión Defensorial.

Las anteriores líneas de visión se plantean con el fin de delimitar las acciones y campos en los cuales la Defensoría del Pueblo lidera estrategias y tiene una influencia importante tanto en el ámbito nacional como en el ámbito regional con las Defensorías ubicadas en los diversos Departamentos de Colombia.

Explicando un poco cada línea de visión, se ve como en materia de Magistraduría Moral la Defensoría asume una posición responsable, seria y proactiva formulando observaciones y recomendaciones a las autoridades del Estado para que diseñen y ejecuten políticas públicas que garanticen la efectividad de los Derechos Humanos.

El ejercicio de la Magistratura Moral supone el cumplimiento de la tarea de suministrar a la opinión pública la visión institucional de situaciones violatorias de las normas nacionales e internacionales de los Derechos Humanos y el Derecho Internacional Humanitario, la Defensoría del Pueblo debe aportar información veraz, oportuna y completa como parte de su gestión ante la sociedad.

Por otra parte las actuaciones de la Defensoría ante las ramas del poder Judicial y Legislativa en nuestro país, han sido de gran importancia en el desarrollo de propuestas de seguimiento, revisión y concepto de varios acuerdos legales y procedimentales realizados por las dependencias anteriormente mencionadas.

Durante 2009 la Defensoría del Pueblo, a través de la Delegada para Asuntos Constitucionales y Legales, ajustó el proyecto de ley estatutaria sobre igualdad y no discriminación presentado por el Defensor del Pueblo al Congreso de la República; se pronunció acerca de 20 proyectos y anteproyectos de ley puestos a consideración de dicha corporación; intervino en 10 procesos de constitucionalidad ante la Corte Constitucional; emitió 14 conceptos sobre asuntos que involucraron problemas constitucionales y de derechos humanos; realizó un estudio al proceso de enajenación de las acciones de propiedad de la Nación en la firma ISAGEN S.A., ESP. y adelantó actividades en el marco de la Estrategia de Lucha contra la Discriminación<sup>11</sup>.

Como otro eje de acción se evidencia una gran influencia en la ejecución de políticas públicas especialmente en la lucha contra la impunidad por graves violaciones a los Derechos Humanos e infracciones al Derecho Internacional Humanitario. Para esto la Defensoría del Pueblo- Regional Valle del Cauca ha enfocado sus esfuerzos en la capacitación constante de sus funcionarios especialmente quienes se dedican a la labor de atención y trámite de quejas.

El objeto de este ejercicio es lograr cualificar la gestión Defensorial en cuanto a una adecuada calificación jurídica de las quejas por graves violaciones a los derechos a la vida, la libertad, la integridad personal e infracciones al Derecho Internacional Humanitario.

En esta actividad se hace énfasis en la adecuada calificación de las quejas por ejecuciones extrajudiciales y arbitrarias. Así mismo para la construcción de una línea de base que sirva para la atención y reparación integral a las víctimas de esa conducta, la Defensoría avanza en la organización de sus archivos históricos, físicos y de sistemas de quejas de esta naturaleza.

Con relación al derecho a la vida, por las conductas de amenazas y muertes violentas, la Defensoría del Pueblo- Valle del Cauca ha hecho seguimiento especial a la situación de los defensores de Derechos Humanos, y educadores. En esta gestión, además del trámite de las quejas por estas violaciones, en espacios

---

<sup>11</sup> Defensoría del Pueblo, Decimoséptimo informe del Defensor del Pueblo al congreso de la Republica” Bogotá D.C 2010



como el comité de evaluación del riesgo, la Defensoría ha solicitado con relación a los funcionarios de elección popular y los defensores de Derechos Humanos, protección especial y diferencial. Generalmente, estas violaciones provienen de grupos armados al margen de la ley, ante lo cual la Defensoría ha solicitado investigación estricta respecto a los presuntos responsables y móviles de estas conductas.

En materia política la Defensoría hace presencia en relación al Derecho a elegir y ser elegido, en este caso la Defensoría ha reiterado en constantes ocasiones:

“La evidente necesidad de generar un sistema electoral acorde con la Constitución Política vigente, que permita solucionar las múltiples fallas que se generan actualmente en los procesos electorales, tanto típicos como atípicos, regidos por el Código Electoral, Decreto 2241 de 1986, que, pese a las normas complementarias emitidas con posterioridad, dejan vacíos que propician la violación del derecho fundamental a elegir y ser elegido, generalmente por falta de garantías”<sup>12</sup>.

Sobre este particular hecho se ha debatido un proyecto de ley en el Congreso de la República, sin que se haya logrado el objetivo. Entre los aspectos por consagrar en este gran sistema electoral ha de tenerse en cuenta, entre otros, las relaciones entre los partidos políticos, los sistemas electorales y procesos de reforma política; la actualización de los procedimientos para resolver conflicto de derechos; adecuación de los conceptos de derecho, en especial el alcance y contenido del derecho a elegir y ser elegido; así como los deberes de respeto y garantía del Estado respecto al derecho a elegir y ser elegido, acordes con los compromisos internacionales de Colombia

Como aplicación del deber de garantía, la Defensoría del Pueblo Valle se encargó de la protección a la vida e integridad personal de los candidatos a elección popular miembros del Congreso y Presidente de la República (2010), teniendo en cuenta que, durante el año 2009, se registraron y gestionaron 30 quejas por amenazas contra la vida e integridad personal de funcionarios de elección popular, en su mayoría de presunta responsabilidad de actores armados ilegales. Estas quejas fueron remitidas al Programa de Protección del Ministerio del Interior y de Justicia, adscrito a la Unidad de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario de esa entidad gubernamental y se les hizo seguimiento por parte de la Defensoría del Pueblo en las respectivas audiencias del Comité de

---

<sup>12</sup> Defensoría del Pueblo, Decimoséptimo informe del Defensor del Pueblo al congreso de la República” Bogotá D.C 2010.

Reglamentación y Evaluación del Riesgo, insistiendo en la necesidad de revisar los esquemas de seguridad y las evaluaciones del nivel de riesgo de estos funcionarios.

En el óptimo cumplimiento de su objetivo misional concerniente a la protección de los Derechos Humanos, la entidad fue designada para hacer un seguimiento objetivo al cumplimiento de los compromisos internacionales del Estado en materia de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario, igualmente lidera una estrategia de lucha contra la discriminación en el país, que incluye varios frentes: el ámbito normativo, el desarrollo de investigaciones que den cuenta del fenómeno de la discriminación y la consecuente afectación de los derechos de sus víctimas, la sensibilización y capacitación y el litigio Defensorial para remover los obstáculos jurídicos que generan discriminación.

Para esta labor la Defensoría del Pueblo adelanta varias estrategias entre las cuales se puede encontrar, el proyecto de ley estatutaria enfocado hacia las minorías étnicas, la distribución de cartillas para la sensibilización contra la discriminación, la capacitación a funcionarios públicos, la investigación sobre discriminación laboral de las personas con discapacidad, el litigio Defensorial y las intervenciones en espacios institucionales en particular con la población LGTBI (Lesbianas, Gays, Transexuales, Bisexuales e Intersexuales) dándole a la sociedad herramientas pedagógicas actualmente disponibles para abordar, desde el Ministerio Público a diferentes problemáticas de los LBGT, y en el marco del taller *Documentación y Seguimiento* de casos de discriminación a la población LGBTI el proyecto País Diverso con Derechos, liderado por la Personería de Medellín y auspiciado por la Federación Nacional de Personerías (FENALPER).

Como parte del entorno económico de la organización y teniendo en cuenta que es una organización pública, que trabaja con un presupuesto fijo asignado por el Estado, la institución realiza sus proyectos con un rubro asignado para inversión, con el cual se ejecutan proyectos y programas estratégicos de inversión social, dirigidos a la atención Defensorial del desplazamiento forzado; a la orientación y asesoría de las víctimas en el marco de la Ley de Justicia y Paz; al Sistema de Alertas Tempranas, para el monitoreo y evaluación del riesgo de la población civil como consecuencia del conflicto armado; a la promoción y divulgación de derechos humanos; a la cualificación y capacitación de los defensores públicos y al fortalecimiento de la infraestructura física de las instalaciones de la entidad. Aspecto sobre el cual se debe mencionar la contratación de la adecuación arquitectónica de algunas sedes y la adquisición de sedes propias en algunas regionales.

Según el informe de audiencia de rendición de cuentas a la ciudadanía 2009-2010 presentado por la Defensoría del Pueblo, durante el año 2009, el presupuesto total apropiado ascendió a \$ 170.509 millones y durante el 2010 a \$ 227.979 millones, lo que representa un incremento del 34 % de los cuales se ejecutaron 145.595 millones de pesos y 161.128 millones de pesos, respectivamente. Ésta última ejecución con corte a noviembre. Desde el punto de vista de la estructura del presupuesto del 2010, el 94.9%, esto es 216.331 millones de pesos, corresponde a funcionamiento, y el 5.1%, 11.648 millones de pesos a inversión. La participación en el total de los gastos de funcionamiento está distribuida así: el 24%, 55.523 millones de pesos, en gastos de personal; el 5%, 11.526 millones de pesos en gastos generales y el 65%, 149.282 millones de pesos en transferencias.

Cabe mencionar que la mayoría de los recursos del presupuesto nacional se asignan al rubro de transferencias, a través del cual se destinan los recursos para el Sistema Nacional de Defensoría Pública; y los correspondientes al Fondo para la Defensa de los Derechos e Intereses Colectivos que administra la Defensoría del Pueblo, destinados al pago de incentivos y de indemnizaciones ordenados en sentencias judiciales en desarrollo de las Acciones Populares y de Grupo.

Por todo lo explicado anteriormente, entendiendo la gestión Defensorial como una gestión amplia que tiene injerencia en varios aspectos claves en la sociedad, se hace indispensable el aporte por parte de la comunicación, como una herramienta de apoyo a procesos de promoción y divulgación tanto de los Derechos Humanos como de la variedad de servicios y funciones que desempeña la Defensoría del Pueblo.

Teniendo en cuenta la gestión y el aporte que desde lo conceptual y lo argumental se hace a diferentes instituciones y procesos del orden de gobierno colombiano, es importante que la Defensoría se convierta en un objeto de consulta y búsqueda constante en temáticas concernientes a los Derechos Humanos ya que posee las herramientas y la experiencia para ser una institución que brinda conceptos y garantías de primer orden.

## 6.2 HORIZONTE O MARCO TEÓRICO

El Marco Teórico presentado a continuación se estableció en el marco de siete temáticas importantes que le aportaron al proyecto para el análisis, interpretación y desarrollo desde una fundamentación teórica de la problemática estudiada.

- Comunicación en las organizaciones
- Comunicación en instituciones públicas.
- Comunicación Estratégica
- Educación en Derechos Humanos.
- Radiodifusión de interés público
- Pedagogía del vínculo
- Gestión para el talento humano en las organizaciones

Como primera medida es necesario entender el concepto de comunicación como eje primordial en la iniciación teórica de la propuesta, por lo tanto es indispensable comprender los procesos y definiciones de comunicación en las organizaciones para proporcionar un direccionamiento en el proyecto, basado en una fundamentación teórica que permita contextualizar y entender la problemática en su totalidad.

En primer lugar se debe entender la comunicación desde los planteamientos de expertos como el del consultor en comunicación organizacional, Joan Costa quien expone la definición del concepto de la siguiente forma:

La comunicación es la acción de transferir de un individuo- o un organismo- situado en una época y en un punto dado, mensajes e informaciones a otro individuo- u otro sistema- situado en otra época y en otro lugar, según motivaciones diversas y utilizando los elementos de conocimientos que ambos tienen en común<sup>13</sup>.

Según lo dicho en la anterior definición la comunicación es una acción que permite transferir información, es decir, genera una interacción entre sujetos ubicados en una temporalidad y espacialidad determinada con un lenguaje común. Dicho esto y para vincular la comunicación con la empresa u organización, en primer lugar se

---

<sup>13</sup> COSTA, Joan. Informe sobre la nueva cultura de la gestión. Barcelona. Paidós. 1999. p 62.

debe concebir la comunicación como un elemento indispensable en la generación de sentido en la relación sujeto-organización.

Entonces, la comunicación desde todas las perspectivas de estudio, establece un conjunto de instrumentos, acciones y estrategias significativas en el entorno empresarial que van articuladas a la misión, visión y los objetivos corporativos.

Para comprender la comunicación en la organización se realizaron búsquedas al respecto y se hallaron autores que denominan esta relación como comunicación empresarial, organizacional o institucional. Uno de los conceptos encontrados fue el del autor Fernando Martín quien puntualiza la comunicación organizacional como:

Toda actividad de gestión relacionada con la información (noticia-actualidad), que diariamente se produce en una empresa o institución tanto a nivel de servicios, como de productos o actividades, que afecta a un determinado público o colectivo social y que se trasmite a través de los medios de comunicación<sup>14</sup>.

La comunicación organizacional tiene como objetivo brindar al público al que se dirige conocimientos tanto internos como externos de la institución en materia de los servicios o productos, lo que permite dar a conocer la institución no sólo ante los usuarios sino ante los colaboradores de la misma. Entonces, la comunicación empresarial genera espacios de información sobre la situación actual de la organización.

En el contexto organizacional si no se contara con la comunicación, los productos, servicios o actividades sociales que ofrece la organización no incidirían en el entorno social o público objetivo, lo que quiere decir que sin la comunicación empresarial, los usuarios y los mismos miembros al interior de la organización no entenderían la cultura corporativa debido a la inexistencia de un vínculo de información entre ambas partes.

Desde sus inicios a la Comunicación empresarial se le ha denominado como comunicación organizacional la cual se define como el proceso de

---

<sup>14</sup> MARTÍN Martín, Fernando, "Comunicación en empresas e instituciones- de la consultora a la dirección de comunicación", España, ediciones Universidad de Salamanca, 1995. P 20.

creación, intercambio, procesamiento y almacenamiento de mensajes dentro de un sistema de objetivos determinados<sup>15</sup>.

Es aquí donde se debe reconocer que la organización y la comunicación están estrechamente relacionadas en cuanto a los procesos de funcionamiento de la empresa: desarrollo, información y cambio. Se explica de la siguiente manera la relación:

La organización y la comunicación se encuentran estrechamente vinculadas para el funcionamiento de la empresa que busca resultados. Dicho vínculo posee dos componentes: el político (son medios de una estrategia global en la que influyen) y el sociocultural (los valores, las representaciones y fenómenos de poder pesan para la organización y la comunicación)<sup>16</sup>.

La comunicación implica realizaciones concretas en función del objetivo que se tiene y a los planes conjuntos. Esta debe circular en todas las direcciones a través de los canales en su totalidad, la cual a su vez debe apoyarse en instrumentos, e integrarse a las necesidades y circunstancias del contexto abiertamente entre las estructuras formales e informales.

En otros conceptos consultados se encuentran autores que incluyen el término gestión y denominan la comunicación empresarial como comunicación corporativa:

Un instrumento de gestión por medio del cual toda forma de comunicación interna y externa conscientemente utilizada, está armonizada tan efectiva y eficazmente como sea posible, para crear una base favorable para las relaciones con los públicos de los que la empresa depende.<sup>17</sup>

La comunicación corporativa como herramienta de gestión posee propiedades que la definen como única e irrepetible frente a otras herramientas de gestión<sup>18</sup> ésta tiene la capacidad de llevar las actividades de una organización hacia un mismo

---

<sup>15</sup> JABLÍN, F. "Organizational Communication". California-Estados Unidos, Edit. Sage Publications, 1982, p. 338.

<sup>16</sup> BARTOLI, Annie. "Comunicación y organización: la organización comunicante y la comunicación organizada", México. Paidós., 1991. p 72.

<sup>17</sup> RIEL, "Van. C.B.M Comunicación corporativa. Madrid". Editorial Prentice Hall., 1997. p.26.

<sup>18</sup> GRIJALVA Ramos, Darío "Manual básico de comunicación corporativa". Santa Fé de Bogotá. Editorial San Pablo., 2007.

fin, ya sean funcionales inherentes a la comunicación o no funcionales a la misma.

El sistema de comunicación de toda organización posee actividades de funcionamiento como: las relaciones públicas, el marketing, la publicidad, la propaganda y soportes como los recursos periodísticos, el diseño gráfico, el internet, el protocolo, etc. las cuales en su conjunto, unificadas en una estrategia de comunicación, aportan al desarrollo y logro de los objetivos institucionales de una organización.

La comunicación corporativa tiene la propiedad de ser prospectiva, es decir que al intercambiar información con el entorno, la organización puede generar planes de disuasión puesto que ésta cumple con una función de supervisión del entorno.

Para los procesos de funcionamiento de la Defensoría del Pueblo es indispensable contar con la comunicación ya que ésta permite la socialización del entorno corporativo, especialmente sobre los servicios que presta a la sociedad, también permite la iniciación de interacción entre organización- público lo que permitirá la retroalimentación de información generando así dinámicas de participación y de generación de sentido.

Como segunda medida y con el propósito delimitar el campo específico en el cual se desarrolla la propuesta, se aborda la comunicación en instituciones públicas.

Para dar inicio a esta temática se definen las instituciones públicas en su sentido más básico, como las organizaciones que dependen del Estado en una economía nacional. La actividad económica del sector público abarca todas aquellas actividades que el Estado y sus empresas posee o controla. El papel y el volumen del sector público dependen en gran medida de lo que en cada momento se considera que constituye el interés público.

Es posible distinguir a grandes rasgos cuatro tipos de instituciones políticas:

1. Un primer tipo necesario para la adopción de decisiones colectivas vinculantes y, por tanto, generadoras de normas (como los legislativos, los ejecutivos y, en algunos casos, los organismos reguladores autónomos);
2. Un segundo tipo necesario para la implementación y la ejecución de dichas decisiones (entre las que no se encuentra ya el parlamento, pero sí

el gobierno, los organismos reguladores autónomos y la administración u el mercado);

3. El tercer tipo vendría definido por aquellas instituciones que vigilan el cumplimiento de los acuerdos y resuelven los conflictos entre individuos surgidos a raíz de las normas generadas (donde resulta clave el poder judicial);

4. Aquellas encargadas de vigilar a los que vulneran las normas, sean o no miembros de la comunidad (instituciones de imposición de normas como, por ejemplo, puede ser la administración pública o los mecanismos informales como las sanciones de grupo)<sup>19</sup>.

Como segundo concepto principal para entender la comunicación en la administración pública se debe concebir en un primer momento la comunicación pública según la definición de MECI (Modelo Estándar de Control Interno) como “el conjunto de elementos de control que apoya la construcción de visión compartida y el perfeccionamiento de las relaciones humanas en la entidad pública con sus grupos de interés, internos y externos, facilitando el cumplimiento de sus objetivos institucionales y sociales”<sup>20</sup>.

Siendo la Defensoría del Pueblo una institución pública, es de suma importancia el análisis de la gestión de la comunicación, estableciéndose como un componente decisivo para lograr los objetivos misionales de una entidad que trabaja por el bien público. Para Juan Camilo Jaramillo (2000), “La comunicación se vuelve estratégica en instituciones públicas cuando responde a objetivos transversales fundamentales para el cumplimiento de los propósitos de la organización”<sup>21</sup>.

Para entender la relación e importancia entre comunicación y administración pública, se hace relevante citar a Luis Horacio Botero Montoya quien aclara en su texto “Comunicación Pública” (2008) cómo la comunicación implica apertura, receptividad y una actitud de servicio. Para el modelo en instituciones públicas, la apertura significa que la entidad debe desarrollar mecanismos para estar abierta a la comunidad a través de acciones comunicativas concretas; La receptividad hace referencia a lo que se escucha tenga posibilidad real de convertirse en elemento de juicio para la formulación de los planes y proyectos de la entidad y entre tanto la actitud de servicio implica renunciar a la arrogancia y entender que la organización existe para el servicio y que es prestadora de servicios, lo cual debe

---

<sup>19</sup> PRATS, Joan Oriol. “El concepto y el análisis de la Gobernabilidad” 2002. p 6.

<sup>20</sup> HERNÁNDEZ, Álvaro. “Cartilla Guía. Modelo Estándar de Control Interno MECI”. [Consultado Mayo 1 de 2011] Disponible en: [http://montenegro-quindio.gov.co/apc-aa/files/30663936363034623061323338346466/CARTILLA\\_GUIA\\_MECI.pdf](http://montenegro-quindio.gov.co/apc-aa/files/30663936363034623061323338346466/CARTILLA_GUIA_MECI.pdf).

<sup>21</sup> JARAMILLO, Juan Camilo. Comunicación estratégica. [Consultado 1 Mayo de 2011] Disponible en: [http://especiales.universia.net.co/dmdocuments/presentacion\\_\\_juan\\_\\_camilo\\_\\_jaramillo\\_.pdf](http://especiales.universia.net.co/dmdocuments/presentacion__juan__camilo__jaramillo_.pdf).



traducirse en un modo de relacionarse con la comunidad en términos comunicativos adecuados que respondan a una actitud institucional de disposición permanente.

En ese sentido, resulta pertinente incluir una explicación sobre el papel que cumple la comunicación como agente socializador, puesto que para las entidades públicas el acto de informar lo que se hace a la comunidad y a sus propios seguidores públicos debe ser permanente. “El modelo en las instituciones públicas establece, nuevamente que en el acto de socializar la información son posibles los flujos comunicacionales y conversacionales”<sup>22</sup>.

Si bien son varias las funciones que cumple la comunicación en la administración pública, se hace necesario entender su papel como una oportunidad para la construcción democrática de sociedad, puesto que a partir de una comunicación estratégica se posibilitan escenarios para el desarrollo de comunidades, instituciones y en general de toda la sociedad.

La comunicación debe propiciar espacios que faciliten el acercamiento y las buenas relaciones con la sociedad, (entendida esta en el concepto más amplio posible que incluye no solo a quienes se reconocen como sociedad civil sino también a otras instituciones gubernamentales con las cuales se debe interactuar), así como la mejor comprensión de las acciones que ejecuta el Estado y de las expectativas y necesidades de la sociedad<sup>23</sup>.

Por otra parte no se debe dejar a un lado el papel de la comunicación como herramienta indispensable para la gestión pública, para lo cual se opta por el pensamiento del docente español Mario Sebastián Román, investigador y coordinador del área de comunicación institucional de la facultad de ciencias de la educación de la Universidad Nacional de Entre Ríos, Argentina, quien hace énfasis en el papel transformador de la comunicación en instituciones del sector público.

La comunicación, en tanto herramienta para la gestión pública, tiene una función estratégica en un doble sentido: como generadora de integración entre los sujetos nucleados en la institución y como propiciadora de las Transformaciones sociales. En el caso de las instituciones públicas, la

---

<sup>22</sup> CAICEDO Prado, Germán. “Gobernar es Comunicar” Editorial Universidad Santiago de Cali 2004.

<sup>23</sup> *Ibíd.*, p 13.

comunicación institucional opera sobre ciertas particularidades, por lo que lo anterior implica avanzar en la generación de consenso e identificación con un proyecto institucional a partir de la construcción de un lenguaje común y de significados compartidos por los sujetos sobre la estructura, actividad, recursos y fines de la institución, que a la vez habilite el disenso y las diferencias constitutivas de todo juego democrático, sin perder de vista que las políticas comunicacionales deben estar orientadas a públicos externos, esto es, a múltiples destinatarios pertenecientes a las distintas esferas de la sociedad, en otras palabras, a la ciudadanía<sup>24</sup>.

Partiendo del segundo enfoque explicado en la anterior referencia por el docente Mario Sebastián Román de la comunicación como herramienta de gestión pública, se puede evidenciar el carácter de la comunicación como una herramienta propiciadora de transformación social, que aplica a los principios de trabajo de la Defensoría del Pueblo. Fomentar el conocimiento y la participación ciudadana en temas referentes a las problemáticas que viven las comunidades en materia de Derechos Humanos, es una estrategia de gestión que apoya la transformación de las sociedades.

Es también relevante el planteamiento de la necesidad de generación de consensos ideológicos desde la comunicación. El establecimiento de políticas claras, lenguajes unificados y significados comunes, aporta en gran medida a la democratización de la información para abarcar diferentes públicos, denominados en resumen como ciudadanía.

La comunicación gubernamental aparece con tres objetivos principales: Primero, el derecho de los ciudadanos a la información. Segundo, el derecho del propio gobierno de publicitar sus actos. Y en tercer término, la comunicación gubernamental indudablemente vinculada con la “producción de sentido”. En esta dirección se aclara que comunicar no es sólo informar; comunicar es dar sentido. Y por último, gobernar es comunicar<sup>25</sup>.

En el proceso de apropiación de los conceptos de Derechos Humanos y los procedimientos efectuados en la Defensoría del Pueblo para el servicio a los usuarios, es necesaria la comunicación no solo como herramienta de transmisión de información, sino como un proceso de producción de sentido. En la medida en

---

<sup>24</sup> ROMÁN, Mario Sebastián. “La Comunicación en las instituciones del sector público”, en La Trama de la Comunicación Vol. 10, Anuario del Departamento de Ciencias de la Comunicación. Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales, Universidad Nacional de Rosario. Rosario. Argentina. UNR Editora, 2005. p 11.

<sup>25</sup> *Ibíd.*, p 6.

que la institución pueda sensibilizar a la ciudadanía en los temas concernientes a la protección de los Derechos Humanos se podrán establecer las garantías propias para el acompañamiento y la defensa de los mismos.

Se entiende por Derechos Humanos “El conjunto de valores éticos que componen la dignidad humana propia de todos los hombres desde que nacen, sin distingo de religión, raza, edad, sexo, condición social, pensamiento, etc.”<sup>26</sup>.

Consecuentes con el anterior planteamiento que hace alusión a la importancia de sensibilizar e informar a la ciudadanía en materia de Derechos Humanos existe la necesidad de abordar el enfoque de educación en Derechos Humanos.

Según el libro Educación en Derechos Humanos, La asignatura pendiente de la autora Silvia Ribotta “La educación en la esfera de los Derechos Humanos (...) es cada vez más fundamental y necesaria para contribuir a la formación de sociedades libres, justas y pacíficas; ya que no sólo permite la comprensión y la sensibilización de los ciudadanos del mundo, sino que es una estrategia más que eficiente para la prevención de sus violaciones”<sup>27</sup>.

Por medio de la Educación en Derechos humanos, se le otorga a la ciudadanía herramientas que le permitan conocer y así mismo defender sus derechos fundamentales. Su objetivo principal es favorecer el reconocimiento, la defensa y la promoción de los Derechos Humanos, considerando al ser humano como un sujeto de derechos. Esta formación que se plantea desde la educación en y para los derechos humanos, está basada en el respeto, los valores y mecanismos relativos a la protección de los Derechos Humanos, los cuales tienen un carácter de integridad e interdisciplinariedad como un elemento ligado a la democracia y al desarrollo de la sociedad.

Los medios de comunicación, según el texto referido anteriormente, se convierten en un espacio agenciador de las propuestas para la educación en Derechos Humanos, se transforman en interlocutores estratégicos de los proyectos de las

---

<sup>26</sup> Derechos Humanos. Bogotá D.C.: Sexta División – Ejército Nacional de Colombia. [Consultado 21 de Abril de 2009] Disponible en: <http://www.ejercito.mil.co/index.php?idcategoria=294>.2009.

<sup>27</sup> RIBOTTA, Silvia. “Educación en y para los Derechos Humanos. La Educación en convivencia mundial. El desafío mundial del siglo XXI” Educación en Derechos Humanos, la asignatura pendiente. Instituto de Derechos Humanos “Bartolomé de las casas” Universidad Carlos III, Madrid. Editorial Dykinson, Madrid 2006. p 156.

instituciones que promueven la prevención y defensa de los mismos desligando la educación de los espacios explícitamente escolares o educativos. “La educación en Derechos Humanos abarca un escenario más amplio que el de la educación escolar (...) Implica por ende abarcar todos los espacios de socialización, (...) como la familia, las comunidades y grupos de todos los tipos y todas las actividades educativas o potencialmente educativas- como las informativas y las que desarrollan los medios de prensa, las actividades artísticas en todas su variedad, las ciencias y todas sus disciplinas”<sup>28</sup>.

Una de las posibilidades en comunicación para el favorecimiento de la difusión y promoción de los Derechos Humanos y el acercamiento de la comunidad a los procesos y procedimientos de la Defensoría del Pueblo –Regional Valle del Cauca, se enmarca en la construcción de un plan de comunicación externa que apoye a la consecución de los dichos objetivos.

Teniendo en cuenta lo planteado a continuación por Jesús Martín Barbero, se puede evidenciar por qué la radio cumple con los requisitos para ser ese ente agenciador que fomente e incluya la participación de todos los ciudadanos en los procesos de información e intercambio cultural entre las instituciones.

La radio ha jugado un decisivo papel cultural en Colombia pues en un “país de países” ese medio ha proporcionado a las gentes de provincia, hasta en las más apartadas regiones del país, la experiencia cotidiana de hacer parte de la nación, la conversión de la idea de nación en sentimiento y cotidianidad. De otra parte, la radio va hacer de mediador entre la matriz expresivo-simbólica de la oralidad de las culturas rurales y la matriz racional-instrumental de la modernidad urbana<sup>29</sup>.

Los enfoques y planteamientos mencionados anteriormente se estructurarán como una guía teórica para el desarrollo del proyecto. Los autores citados plantean conceptos desde los cuales se fijarán marcos de referencia para el abordaje de la investigación y la definición conceptual de esta pasantía.

Por otro lado y vinculando las estrategias implementadas a la fundamentación teórica se hace indispensable ampliar el conocimiento en algunas herramientas y enfoques de investigación que sirvieron de sustento para desarrollar el proyecto.

---

<sup>28</sup> Ibid., p 48.

<sup>29</sup> BARBERO, Jesús Martín. Artículo: Colombia, medios y cultura. Revista Todavía No 13. Argentina 2006.

El acercamiento con la comunidad para la detección de las necesidades puntuales en materia de comunicación es indispensable, por lo tanto se tuvo en cuenta las herramientas de la Pedagogía del Vínculo como un instrumento primordial para abordar una entidad que su fin está totalmente ligado al bienestar de la sociedad y la relación con su público objetivo.

Si bien, el concepto de la pedagogía del vínculo se encuentra en desarrollo por la Escuela de Facilitadores Sociales de la Universidad Autónoma de Occidente, su definición expone muy bien la manera en cómo el equipo de trabajo logró un acercamiento a la entidad, a los funcionarios y a los usuarios.

Entonces, la Pedagogía de Vínculo se entiende como el “reconocimiento de las formas en que establecemos nuestras relaciones interpersonales, constituyéndose éste como el eje principal sobre el cual se forja dicha pedagogía. Dicho conocimiento sin embargo no es completo, sin una referencia a las condiciones sociales en que se lleva a cabo la situación relacional, así como, una mínima alusión al conjunto de creencias, valores y opiniones que tienen los individuos de sí mismos y de aquellas personas con las que se relacionan”<sup>30</sup>.

El desarrollo de la Pedagogía del Vínculo da un enfoque formativo a la intervención basada en los vínculos sociales, como una acción de intercambio o reciprocidad, lo cual se expresa fundamentalmente en la relación que busca el equipo de trabajo con su público objetivo (usuarios de la Defensoría del Pueblo del Valle del cauca) en el proceso de construcción e implementación del proyecto.

Otro fundamento importante en el desarrollo del proyecto es la gestión del talento humano para el empoderamiento de los funcionarios, lo cual garantiza la sostenibilidad de la propuesta sin importar quien se encuentre desarrollándola, es por esto que se tiene en cuenta como base teórica los planteamientos del consultor en Desarrollo Organizacional Ramón Betancourt, en el cual explica que las organizaciones deben enfocar su desarrollo principalmente sobre el talento humano de la empresa más que sobre los objetivos, estructura y técnicas de la organización.

---

<sup>30</sup> BETANCOURT, Ramón. Navegando hacia el cuarto paradigma. [Consultado 24 de Enero de 2012] Disponible en: [http://books.google.com.co/books?id=VU-RWZ-ZUz0C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](http://books.google.com.co/books?id=VU-RWZ-ZUz0C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false).

Puesto que sólo la apropiación del conocimiento por parte del “Talento Humano” permite que la organización dirija todos sus esfuerzos hacia un camino común, donde todas las personas se puedan adaptar de manera flexible a los cambios y logren planificar una conducción efectiva de las relaciones y de la información que se maneja al interior de la organización.

Una organización aprende a través del aprendizaje de sus miembros, sin embargo, es condición necesaria pero no suficiente, si los miembros de la organización no interactúan entre sí, jamás habrá aprendizaje como organización, habrá aprendizaje individual, pero no aprendizaje del equipo. Una organización debe estar preparada para aprender a aprender ya que es una de las claves de la competitividad<sup>31</sup>.

A raíz de lo planteado anteriormente se evidencia cómo a través del empoderamiento de los funcionarios de la Defensoría por medio de capacitaciones se logra garantizar la sostenibilidad de los proyectos, puesto que gracias a la formación en talento humano los funcionarios logran comprender la importancia de la comunicación en las dinámicas de las organizaciones y por consiguiente se logra una planificación común y efectiva al interior de la entidad.

---

<sup>31</sup> REBELLON, Gladys Virginia- VALERO, Claudia Alejandra y SANCHÉZ, José Fernando. Escuela de Facilitadores Sociales, Hacia la construcción de una Pedagogía de los Vínculos. Universidad Autónoma de Occidente, Cali 2009. p 3.

## **7. METODOLOGÍA.**

### **7.1. DESARROLLO DEL PLAN METODOLÓGICO QUE TUVO LA PASANTÍA.**

El desarrollo metodológico de esta pasantía institucional se sustentó bajo el método etnográfico, el cual parte de la “concepción práctica del conocimiento que busca comprender los fenómenos sociales desde la perspectiva de sus miembros (público objetivo)”<sup>32</sup>. Para abordar la investigación desde este método se aplicaron diversas técnicas de investigación que permitieron comprender y detectar las necesidades de los usuarios y funcionarios de la Defensoría.

Al mismo tiempo se abordó el método documental, el cual se define como un proceso de búsqueda que se realiza a través de la revisión documental de diversas fuentes tanto primarias como secundarias, por medio de éste se pudo conocer la filosofía, el contexto institucional y la situación histórica y actual de la entidad.

El acercamiento con la comunidad para la apropiación de las necesidades puntuales en materia de comunicación fue indispensable, por lo tanto se tuvo en cuenta la fundamentación desde la Pedagogía del Vínculo como un pilar para tener en cuenta en una entidad que su fin está totalmente ligado al bienestar de la sociedad y la relación con su público objetivo.

Por lo tanto se entiende por Pedagogía del Vínculo como:

El reconocimiento de las formas en que establecemos nuestras relaciones interpersonales, constituyéndose éste como el eje principal sobre el cual se forja dicha pedagogía. Dicho conocimiento sin embargo no es completo, sin una referencia a las condiciones sociales en que se lleva a cabo la situación relacional, así como, una mínima alusión al conjunto de creencias, valores y opiniones que tienen los individuos de sí mismos y de aquellas personas con las que se relacionan<sup>33</sup>.

---

<sup>32</sup> GUBER, Rosana. La Etnografía: Método, campo y reflexividad. Bogotá: Grupo Editorial, Norma, 2001.

<sup>33</sup> BETANCOURT, Ramón. Navegando hacia el cuarto paradigma. [Consultado 15 de Mayo de 2012] Disponible en: [http://books.google.com.co/books?id=VU-RWZ-ZUz0C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](http://books.google.com.co/books?id=VU-RWZ-ZUz0C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false).

Por medio del desarrollo de la pedagogía del vínculo se le brindó a la intervención un enfoque formativo, expresado fundamentalmente en las intervenciones y la relación de los investigadores y su público objetivo.

Las técnicas empleadas en los métodos anteriormente mencionados se presentan en el siguiente cuadro, el cual contiene una descripción del método utilizado en la investigación, las técnicas empleadas para cada método, los contenidos y el público con el que se llevó a cabo el proceso investigativo:

**Cuadro 1. Métodos y técnicas de Investigación**

<b>MÉTODOS Y TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN</b>			
<b>MÉTODO</b>	<b>TÉCNICAS</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>PÚBLICO</b>
Etnográfico	Observación	Observación participante	Colaboradores y usuarios
	Entrevistas	Entrevistas no estructuradas	Colaboradores
	Encuestas	Preguntas abiertas y cerradas.	Usuarios
Documental	Revisión Documental	Revisión de productos y textos	NA

La investigación tuvo cuatro movimientos o fases: primero, recolección documental de la información, observación de los procesos comunicacionales; segundo, selección, clasificación e interpretación de la información obtenida; tercero, elaboración de la propuesta estratégica de comunicaciones externas; cuarto, construcción del informe final, en el cual evidencia el proceso de pasantía institucional desarrollado en la Defensoría del Pueblo Regional Valle del Cauca. Ver cuadro 3.

**7.1.1 ¿Qué se cumplió de lo pactado y cómo?.** Durante el proceso de investigación se cumplió con todos los pasos de la metodología planteada al inicio del proyecto. El enfoque cualitativo- interpretativo fue transversal a la aplicación de las herramientas, técnicas e instrumentos propuestos y aportó al cumplimiento del diagnóstico e interpretación de los resultados de la indagación, permitiendo



obtener la información necesaria para conocer el fenómeno en su totalidad antes de empezar a formular preguntas.

El estudio involucró la recolección de datos utilizando instrumentos como la observación participante, las entrevistas no estructuradas, revisión documental y encuestas con preguntas abiertas y cerradas.

El método etnográfico sirvió de fundamento investigativo en el desarrollo de la propuesta puesto que el elemento descriptivo aportó considerablemente a la estructuración de las estrategias de comunicación en términos del descubrimiento de las necesidades informativas de la población (usuarios) y sus formas de socialización.

El trabajo de campo tuvo como eje principal la observación, puesto que es la técnica por excelencia para aprender la “totalidad de lo social que se manifiesta en la experiencia”<sup>34</sup>.

El registro de las observaciones se hizo posible por medio de la inmersión en las prácticas cotidianas en el lugar, en el espacio físico donde surge el fenómeno de interés, por consiguiente se posibilitó el análisis y el despliegue de las explicaciones e interpretaciones.

Siendo consecuentes con la investigación tipo cualitativo que demandó la propuesta del proyecto, se consideró el uso de fuentes primarias como un instrumento esencial para garantizar una estrategia descriptiva por medio del acercamiento directo a las fuentes.

Este acercamiento se generó a través de entrevistas no estructuradas, encuestas, diálogos informales y observación con las personas que hacen parte de la organización y con los usuarios de los servicios que presta la Defensoría del Pueblo-Regional Valle del Cauca del Cauca.

El abordaje de las fuentes primarias, con los usuarios actuales de los servicios de la Defensoría del Pueblo - Regional Valle Cauca, posibilitó la caracterización de la

---

<sup>34</sup> TEZANOS, Araceli. Una Etnografía de la etnografía. Aproximaciones metodológicas para la enseñanza del enfoque cualitativo- interpretativo para la investigación social. Editorial Antropos. Santa fe de Bogotá.1999

audiencia a la cual debía apuntar la propuesta de comunicación externa, además de aportar al conocimiento de las dinámicas socio-culturales para la estructuración del desarrollo del proyecto.

Como proceso de ampliación del horizonte metodológico, se incluyó dentro de la investigación la Pedagogía del Vínculo como un fundamento para el acercamiento y la comprensión de las realidades, las condiciones y los contextos sociales en los cuales se encuentra inmersa la población objetiva.

El reconocimiento de las formas en que establecemos nuestras relaciones interpersonales, constituye el eje principal sobre el cual se forja esta pedagogía. Dicho conocimiento sin embargo no es completo, sin una referencia a las condiciones sociales en que se lleva a cabo la situación relacional, así como, una mínima alusión al conjunto de creencias, valores y opiniones que tienen los individuos de sí mismos y de aquellas personas con las que se relacionan<sup>35</sup>.

Este enfoque facilitó el acercamiento con los usuarios y colaboradores permitiendo establecer confianza y comodidad para la resolución y retroalimentación de los instrumentos utilizados para la recolección de información en el proceso de indagación.

Por otro lado se tuvo en cuenta el abordaje de fuentes primarias en la revisión documental, teniendo en cuenta el material escrito y audiovisual publicado por la Defensoría del Pueblo tanto Nacional como de la Regional del Valle del Cauca. (Plegables, cartillas, manuales, informes de gestión, carteleras, comunicados, boletines, etc.)

Al mismo tiempo se analizó el material escrito relacionado con el uso de medios de comunicación en las entidades públicas, comunicación, educación y difusión de Derechos Humanos, estrategias de comunicación externa, la opinión pública, los medios de comunicación y gestión de medios, expuesto tanto en textos como en páginas web y bibliotecas virtuales.

---

<sup>35</sup> REBELLON, Gladys Virginia , VALERO, Claudia Alejandra y SÁNCHEZ, José Fernando. Escuela Facilitadores Sociales. Hacia la construcción de una pedagogía de los vínculos, Op. cit. p 3.

**7.1.2 ¿Qué no se cumplió y por qué?.** Analizando lo planteado en la metodología del proyecto, se puede asegurar que todos los procedimientos metodológicos propuestos se aplicaron satisfactoriamente en su totalidad, permitiendo de esta manera un análisis completo de la intervención en la realidad estudiada.

Para la entidad se planteó una puesta de comunicación externa que comprendió la implementación de un Plan Estratégico de Comunicaciones en el que se abordó las necesidades de la Defensoría del Pueblo-Valle del Cauca en materia de difusión y promoción de los servicios que ofrece a la población específica que impacta.

Pese a los distintos inconvenientes de carácter logístico y administrativo que surgieron en el desarrollo de la propuesta, el equipo de trabajo logró con una importante capacidad de gestión, resultados positivos tanto para la organización como para la experiencia académica.

Se realizaron actividades no contempladas en la planeación de la pasantía, específicamente para el proyecto Happy Post Project, permitiendo al grupo la comprensión de temas relacionados con gestión en medios masivos de comunicación, relaciones corporativas entre instituciones y el impacto que tienen estas relaciones en la población civil.

Se puede concluir que el proyecto de pasantía institucional se cumplió a cabalidad, bajo los parámetros teóricos y prácticos en la etapa de diagnóstico, análisis y soluciones a los hallazgos detectados en las necesidades de la Defensoría del Pueblo- Regional Valle del Cauca.

**7.1.3 ¿Qué técnicas y herramientas de investigación utilizó?.** Las técnicas e instrumentos aplicados en el desarrollo de la pasantía: Puesta Estratégica de comunicación externa. Caso: Promoción y divulgación de los Derechos Humanos y las funciones, procesos y servicios de la Defensoría del Pueblo- Regional Valle del Cauca, fueron:

#### **Fuentes Primarias:**

-Estos comprendieron la revisión documental de textos oficiales de la Defensoría del Pueblo tales como cartillas de servicios y funciones, informes de gestión,

Manual de Servicios, comunicados de prensa, boletines e información de la página web institucional. Lo anterior permitió una contextualización en materia de acciones y programas que adelanta la Defensoría del Pueblo- Regional Valle del Cauca en la promoción y divulgación de los Derechos Humanos, al mismo tiempo aportó al proceso de caracterización de los medios de comunicación que utiliza la entidad.

- La revisión documental realizada por medio del estudio y análisis de archivos y casos de los usuarios de la Defensoría del Pueblo, permitió establecer el panorama actual de la situación de los Derechos Humanos en el Valle del Cauca, además de los procedimientos que se llevan a cabo en la gestión de las solicitudes de los usuarios. Al mismo tiempo permitió recolectar y seleccionar la información necesaria para la elaboración de la propuesta audiovisual planteada como una de las estrategias del PEC.

- **Entrevistas semi estructuradas:** se realizaron 8 entrevistas a los líderes de cada departamento de la entidad, lo cual permitió una comprensión de las dinámicas de funcionamiento de la entidad, así como una contextualización en los procedimientos y funciones que adelanta la institución.

A continuación se expondrán las preguntas básicas que sirvieron como punto de partida para conocer los procedimientos y las dinámicas que realizan los diversos departamentos de la entidad:

- ¿Cuáles son las funciones que realiza el departamento?

- ¿Cuántas personas conforman el departamento?

- ¿Con qué otros departamentos tiene relación?

- ¿Qué medios de comunicación se utilizan al interior del departamento y con los usuarios?

- ¿Cuáles son los procedimientos que deben seguir los usuarios para acceder al servicio de su departamento?

- **Encuestas:** Se realizaron 120 encuestas aleatorias y presenciales a diferentes usuarios de la entidad, las cuales contenían preguntas abiertas y cerradas que permitieron una caracterización de los usuarios, su condición socio-económica, sus preferencias de consumo mediático, su percepción y reconocimiento de los servicios que presta la organización, los resultados obtenidos mediante esta técnica sirvieron como insumo para el planteamiento de los objetivos estratégicos del PEC.

## Cuadro 2. Formato de encuesta.

### Encuesta para los Usuarios de la Defensoría del Pueblo



#### CUESTIONARIO CARACTERIZACIÓN USUARIOS Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Género:                      Edad:                      Ocupación:                      Lugar de Procedencia:

Escolaridad:

1. ¿Es la primera vez que asiste a la Defensoría del pueblo? SI _____ NO _____ * Si la respuesta es No: ¿Cuántas veces ha asistido a la Defensoría? _____
2. ¿A qué servicio de la Defensoría del Pueblo-Regional Valle acude?
3. ¿Cómo Conoció los servicios que ofrece la Defensoría del Pueblo-Regional Valle?
4. ¿A qué estrato socio-económico pertenece, según la factura de sus servicios públicos? 1 _____ 3 _____ 5 _____ Población desplazada _____ 2 _____ 4 _____ 6 _____ No sabe _____
5. ¿Qué medios de Comunicación tiene usted? Televisión _____ Radio _____ Internet _____ Suscripción periódico _____ Teléfono _____ Otro _____
6. ¿Para qué utiliza los medios de comunicación?  Diversión _____ Información _____ Entretenimiento _____
7. ¿Qué medio de comunicación usa más para acceder a la información? Televisión _____ Radio _____ Internet _____ Prensa _____ Otro _____

## Cuadro 2. Formato de encuesta (Continuación)

8. ¿En qué horario frecuenta o utiliza los medios de comunicación? Entre 6:00 Am y 9:00am _____ Entre 9:00 am y 12:00m _____ Entre 3:00pm y 6:00 pm _____ Entre 6:00 pm y 9:00pm _____
9. ¿Conoce usted los servicios y los procedimientos que se deben tener en cuenta para asistir a la Defensoría del pueblo? SI _____ NO _____ ¿Cuáles conoce? _____
10. ¿Cuáles de los siguientes servicios y departamentos que tiene la Defensoría del Pueblo conoce? a) Defensoría Pública _____ f) Tramite y atención de quejas _____ b) Litigio Defensorial (recursos judiciales) _____ g). Departamento de Alertas tempranas _____ c) Unidad de Atención integral a victimas _____ h.) Criminalística e investigación _____ d) Departamento promoción y divulgación _____ i.) Atención a desplazados _____ e) Asesoría en vulneración en la prestación de servicios públicos _____
11. ¿Cree usted que el apoyo brindado por la Defensoría del Pueblo -Regional Valle es bueno? Si _____ NO _____
12. ¿Le gustaría enterarse de los servicios y procedimientos de la Defensoría del Pueblo – Regional valle por algún medio de comunicación? SI _____ NO _____ ¿Por cuál medio? _____ ¿Qué información le gustaría recibir? _____

### GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

**Fuentes Secundarias:** En la revisión documental se consultaron diversos textos sobre la Defensoría del Pueblo y lo concerniente a la defensa y situación de los Derechos humanos en Colombia y el Valle del Cauca.

- Páginas web gubernamentales que hacen alusión a la gestión Defensorial.
- Revisión de periódicos, revistas y material audiovisual alusivos a la gestión adelantada por la Defensoría del Pueblo, Regional Valle del Cauca.
- Páginas web y textos publicados por diversas ONG's donde se presentan cifras y estado de los Derechos Humanos en Colombia y el Valle del Cauca.

**Observación participante:** El proceso de observación se realizó por medio de 5 visitas continuas a la organización, aleatorias entre la mañana y la tarde, en las cuales se obtuvieron datos a través del contacto directo con las fuentes primarias (funcionarios y usuarios), aprovechando la cercanía en el espacio y permitiendo

una contextualización sobre los procesos laborales cotidianos que se generan en la entidad.

Por medio de esta técnica se pudieron conocer y determinar las dinámicas sociales y los espacios de interacción entre la entidad con su público objetivo, además de constatar el proceso de funcionamiento de la entidad.

La anterior revisión documental sirvió para ampliar el contexto y las definiciones puntuales sobre los temas a tratar, a su vez analizar las diferentes percepciones de otras instituciones frente a la gestión de la Defensoría del Pueblo.

#### **7.1.4 ¿Qué procedimientos fueron utilizados para cumplir con la pasantía institucional?.**

La investigación y la estructuración del PEC para la promoción y divulgación de los Derechos Humanos y las funciones, procesos y servicios de la Defensoría del Pueblo- Regional Valle del Cauca, se desarrolló en 4 etapas que iniciaron con la fase investigativa (Recolección, clasificación y análisis de la información) hasta finalizar con la estructuración, planeación y ejecución del PEC y elaboración del Informe final.

**Cuadro 3. Fases del Proyecto**

<b>FASES DEL PROYECTO</b>			
<b>FASE</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>FECHA INICIO</b>	<b>FECHA CULMINACIÓN</b>
1. Recolección de información de la Defensoría del Pueblo	· Identificar las acciones y programas de Defensoría del Pueblo -Regional Valle del Cauca en la promoción y divulgación de los Derechos Humanos.	agosto-11	octubre-11

**Cuadro 3. Fases del Proyecto (Continuación)**

2. Selección y clasificación de la información.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Caracterizar los medios de comunicación que utiliza la Defensoría del Pueblo -Regional Valle del Cauca en la promoción y divulgación de los Derechos Humanos.</li> </ul>	septiembre-11	octubre-11
3. Elaboración de la propuesta de Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Estructurar una Plan Estratégico de Comunicación externa que responda a la necesidad de promoción y difusión de los servicios, funciones y procesos que lleva a cabo la Defensoría del Pueblo - Regional Valle del Cauca.</li> </ul>	octubre-11	diciembre-11
4. Construcción del informe final.	Consolidar los resultados del proceso de pasantía institucional en la Defensoría del Pueblo Valle del Cauca y exponer las respectivas conclusiones del proceso.	enero-12	marzo-12



## 8. RESULTADOS

A continuación se describen los hallazgos encontrados en la aplicación de las diferentes técnicas de investigación planteadas en el diseño metodológico de la pasantía y su cruce con los planteamientos teóricos acogidos para la investigación. Se describen los resultados del proceso de observación, revisión documental, encuestas y entrevistas y cómo cada uno de ellos aportó al cumplimiento de los objetivos del proyecto y a la construcción de la propuesta final de comunicación externa para la Defensoría del Pueblo del Valle del Cauca.

En un primer momento se hizo indispensable empezar con la observación participante, la cual le permitió al equipo de trabajo contextualizarse acerca de las dinámicas de la Entidad en cuanto funcionamiento, procesos, relación usuario-funcionarios, requerimientos de los usuarios y forma de operar de la entidad.

Por medio de esta observación que se describe en el siguiente cuadro, se puede dar cuenta del objetivo de dicha observación y los resultados de cada uno de los puntos que fueron indispensables para el análisis de las dinámicas encontradas.

Por medio del primer ítem presentado en el cuadro cuyo objeto es la evaluación de la pertinencia y efectividad de los flujos y medios de comunicación actuales en la Defensoría, se puede evidenciar que dado el estado y el poco conocimiento que se tiene de los procesos comunicativos, se presenta la información de una forma desordenada, con datos poco pertinentes, imágenes e información en mal estado que no atraen la atención de los usuarios para su consumo. En el tiempo que el equipo de trabajo estuvo realizando la observación no se evidenció ningún usuario leyendo la información publicada en la cartelera, convirtiéndola en un paisaje dentro del espacio de recepción y no un canal efectivo de comunicación como debe ser.

El segundo ítem presentado en el cuadro cuyo objetivo es conocer los procesos y funcionamientos tanto internos y externos de la Defensoría del Pueblo del Valle del Cauca, permite la contextualización de las dinámicas y el modo de operación cotidiano de la Defensoría del pueblo.

A continuación se presenta el cuadro con los resultados y posteriormente se encontrarán los análisis más detallados que le permitieron al equipo de trabajo formular estrategias pertinentes para la Propuesta de Comunicación.

**Cuadro 4. Observación Participante**

OBJETO	OBJETIVO	RESULTADOS
Pertinencia y efectividad de los flujos y medios de comunicación	Conocer las dinámicas sociales al interior de la sede de la Defensoría del Pueblo del Valle del Cauca con relación a los flujos y medios de comunicación de la entidad	<b>Carteleras, cuadros y Afiches:</b>
		*Información poco pertinente.
		*Imágenes distorsionadas.
		*Formatos con poca legibilidad y lecturabilidad.
		*Lenguaje demasiado técnico.
		*Desorden y poca jerarquización de la información.
		*Ubicación poco estratégica.
		*Poca presencia de identidad corporativa, desactualización, mal estado de las carteleras).
		*Inexistencia lineamientos corporativos en cuanto al estilo de la escritura y los formatos.
		*Documentos en mal estado.
		<b>Dinámicas de comunicación:</b>
		* Inexistencia de flujos de comunicación formales y adecuados para la transmisión de la Información institucional.
		* Deficiencia en los procedimientos de protocolo para la atención del usuario.
		* Alta presencia de comunicación verbal
		* Falencias en la utilización de Formatos y registro de los usuarios
Proceso de servicio a los usuarios	Conocer las procesos y funcionamiento interno y externo de la Defensoría del Pueblo del Valle del Cauca	1. El proceso de atención es otorgado mediante asignación de turnos. Se reparten 40 turnos en el día, 20 turnos a los 8:00 a.m. y 20 turnos a las 2:00 p.m.
		2. Los usuarios ingresan al área de recepción, donde esperan el turno correspondiente.
		3. Al llamado de la recepcionista, se verifica la documentación pertinente y el usuario es direccionado al Departamento correspondiente para la atención de su solicitud.
		4. Se realiza la asesoría con el experto encargado y se le indica el procedimiento a seguir.

El proceso de observación participante permitió identificar las acciones y programas de la Defensoría del Pueblo –Regional Valle del Cauca en materia de promoción y divulgación de los Derechos Humanos, además, aportó insumos para la elaboración de la propuesta de comunicaciones planteada por el equipo de trabajo para la institución.

En un segundo momento la Revisión Documental se hace presente en la investigación para la identificación de las acciones y programas en materia de promoción y divulgación de los Derechos Humanos, así como la caracterización de los medios de comunicación que utiliza la Defensoría del Pueblo Regional Valle del Cauca.

A continuación se presenta el siguiente cuadro, que compila el proceso de revisión del material documental, haciendo alusión a cada libro, Cd, Multimedia, Afiche y Material audiovisual revisado y que el equipo de trabajo tuvo en cuenta para hacer una lecturabilidad mayor de la entidad y de los procesos que ésta presenta.

**Cuadro 5. Ficha Documental**

<b>FICHA DOCUMENTAL</b>		
<b>TÍTULO</b>	<b>AUTOR</b>	<b>CLASIFICACIÓN</b>
El derecho humano al agua - Diagnóstico de la accesibilidad económica y el acceso a la información	Defensoría del Pueblo Nacional	Libro
Segundo informe del Observatorio de justicia Constitucional (Marzo 2007-febrero 2011). Tomo I	Defensoría del Pueblo Nacional	Informe
Cartilla de Acciones Populares y de Grupo	Defensoría del Pueblo Nacional	Cartilla
El Defensor Público en el Sistema Acusatorio Colombiano	Defensoría del Pueblo Nacional	Libro
Discapacidad y Derecho al Trabajo	Defensoría del Pueblo Nacional	Libro
Derecho al trabajo	Defensoría del Pueblo Nacional	Libro
Derecho Internacional Humanitario	Defensoría del Pueblo Nacional	Libro
Cartilla de los derechos del Ciudadano Andino	Comunidad Andina y Organización Internacional para las Migraciones	Cartilla
Derechos fundamentales a medias e integridad de derechos	Defensoría del Pueblo Nacional	Libro
La desaparición forzada y los derechos de las víctimas de violaciones a los derechos humanos	Defensoría del Pueblo Nacional	Libro
Segundo informe del Derecho Humano a la educación	Defensoría del Pueblo Nacional	Informe
Sistema de seguimiento y evaluación de la Política Pública Educativa a la luz del derecho a la educación	Defensoría del Pueblo Nacional	Libro
XVIII Informe del Defensor del Pueblo al Congreso de la República	Defensoría del Pueblo Nacional	Informe

**Cuadro 5. Ficha Documental (Continuación)**

XVII Informe del Defensor del Pueblo al Congreso de la República - Informe Ejecutivo	Defensoría del Pueblo Nacional	Informe
Decimosexto informe anual del Defensor del Pueblo al Congreso de la República Enero - Diciembre de 2008	Defensoría del Pueblo Nacional	Informe
Decimoquinto informe anual del Defensor del Pueblo al Congreso de la República Enero - Diciembre de 2007	Defensoría del Pueblo Nacional	Informe
Tres lustros de jurisprudencia constitucional. Primer informe del Observatorio de Justicia Constitucional (Marzo 1992-Febrero 2007).	Observatorio de Justicia Constitucional	Informe
Comentarios al Proyecto de Ley No. 030/06, Senado, 210/07, Cámara, Estatuto de Desarrollo Rural y Reforma del INCODER.	Defensoría del Pueblo Nacional	Informe
Módulo de la A a la Z en Derechos Sexuales y Reproductivos	Defensoría del Pueblo, Profamilia y Organización Internacional para las Migraciones	Cartilla
La Tutela y el Derecho a la Salud 2010	Defensoría del Pueblo Nacional	Cartilla
Cartilla N°7: Derechos de las personas que viven con VIH/SIDA	Defensoría del Pueblo Nacional	Cartilla
La Tutela y el Derecho a la Salud Período 2006 -2008	La Agencia de la ONU para los Refugiados	Cartilla
Mecanismos de protección contra la violencia intrafamiliar	RED DE PROMOTORES DE DERECHOS HUMANOS	Cartilla
Acciones de grupo y de clase en casos de graves vulneraciones a derechos humanos	Defensoría del Pueblo, The George Washington University y la Universidad del Rosario	Libro

**Cuadro 5. Ficha Documental (Continuación)**

La situación de los Derechos Humanos en Colombia: Declaración escrita de Amnistía Internacional al 13º periodo de sesiones del consejo de Derechos Humanos de la ONU (1-26 de marzo de 2010)	Amnistía Internacional	Informe
Guía para la conformación de observatorios de DH y DIH	Vicepresidencia de la República	Libro
Esto no es un cuento - es trata de personas	Organización Internacional para las Migraciones OIM	Multimedia
Compilación de observaciones finales del Comité de los Derechos del Niño sobre países de América Latina y el Caribe (1999-2000)	Instituto Interamericano de Derechos Humanos	Informe
Programa de inducción de la Defensoría del Pueblo	Defensoría del Pueblo Nacional	Programa
Módulos de Control Social	Defensoría del Pueblo	Módulo
Cápsulas de audio "Por la Población Civil"	Defensoría del Pueblo Nacional	Programa radial
Manual de Servicios de la Defensoría del Pueblo "Sí hay derecho"	Defensoría del Pueblo Nacional	Manual
Revistas: 4 ejemplares "Por la población civil"	Defensoría del Pueblo Nacional	Revista
Comerciales	Defensoría del Pueblo Nacional	Comercial
"Violencias de género y acceso a la justicia, un enfoque desde la perspectiva de género"	Defensoría del Pueblo Nacional	Ponencia
"Afiche conmemorativo del 9 de Septiembre de 2007: Día colombiano de los derechos humanos".	Defensoría del Pueblo Nacional	Afiche
Programa televisivo: "Por la Población Civil"	Defensoría del Pueblo Nacional	Programa televisivo
Afiche " Los derechos del detenido"	Defensoría del Pueblo Nacional	Afiche

**Cuadro 5. Ficha Documental (Continuación)**

Cuadros Corporativos - Misión-Visión - Líneas de Acción	Defensoría del Pueblo - Valle del Cauca	Cuadros Corporativos
Afiche - Manual de servicios	Defensoría del Pueblo - Valle del Cauca	Afiche
Afiche - Ruta de Atención al usuario víctima de minas anti persona	Defensoría del Pueblo - Valle del Cauca	Afiche
Programa radial "Historia de los Derechos Humanos"	Defensoría del Pueblo Nacional	Programa radial
Buenas prácticas en Derechos Humanos	Defensoría del Pueblo Nacional	Multimedia
Filosofía real colombiana	Instituto Interamericano de Derechos Humanos	CD
Colombia insiste en los Derechos Humanos	Instituto Interamericano de Derechos Humanos	CD
LÚDICA MACABRICA	No aplica	Multimedia
Toma una esperanza- revista urbana de cultura política	No aplica	CD
Jurisprudencia- acciones populares y derechos colectivos	Defensoría del Pueblo Nacional	CD
Compendio de documentos relacionados con la atención del desplazamiento forzado por la violencia	Defensoría del Pueblo Nacional	CD

Con base al anterior material, se puede afirmar que la Defensoría del Pueblo Nacional ha intentado dar a conocer la institución y brindar herramientas a la ciudadanía para la defensa y promoción de los Derechos Humanos mediante la generación de productos (libros, cartillas, afiches, etc). El material hallado en esta revisión documental tiene distintos públicos objetivos, por lo tanto, el contenido y lenguaje de los mismos varía de acuerdo a las necesidades de la audiencia a la que va dirigida.

Sin embargo, en los casos puntuales del material que va dirigido a los usuarios en general, en la Defensoría del Pueblo del Valle del Cauca han existido dificultades económicas y logísticas para la socialización de los mismos debido a que la

institución no cuenta con el recurso humano y la infraestructura necesaria para adelantar una labor de difusión de información, siendo ésta un trabajo importante para la entidad.

Además de permitir la caracterización de los documentos existentes, la revisión documental aportó insumos fundamentales para la construcción del PEC, ampliando el panorama en el cual se ve inmerso la institución y su público objetivo.

Un tercer punto importante en el proceso de investigación fueron las entrevistas realizadas a los funcionarios de la entidad, específicamente a cada uno de los líderes de los departamentos. Por medio de este instrumento de investigación que se realizó paralelo a la revisión documental explicada anteriormente, se pudieron comprender las dinámicas de funcionamiento de la entidad, así como identificar las acciones y servicios de la Defensoría del Pueblo para la estructuración del Plan Estratégico de Comunicación.

Se realizaron 8 entrevistas a los líderes de cada departamento de la entidad conformado de la siguiente manera:

- Departamento de Defensoría Pública
- Departamento Social y de Recursos Judiciales - Litigio Defensorial.
- Departamento de Alertas Tempranas SAT
- Departamento de Atención y Trámite de Quejas ATQ
- Unidad de Atención Integral a Víctimas
- Departamento de criminalística e investigación
- Departamento de Promoción y Divulgación
- Defensor del Pueblo del Valle del Cauca.

La modalidad de Entrevista no estructurada posibilitó un diálogo informal con los funcionarios, donde se profundizó en temáticas no contempladas que ampliaron el panorama general de la organización. Otra metodología importante para un acercamiento efectivo con los entrevistados fue la Pedagogía del Vínculo, que permitió el reconocimiento de las formas en las que se establecen las relaciones personales y facilita los lazos de comunicación entre las personas, pudiendo ahondar en información que en otros espacios más formales pudiera limitarse.



Por medio de las siguientes preguntas se facilitó la comprensión del funcionamiento interno de cada área, especificando sus procesos, estructura, miembros, dinámicas de relación entre los diversos departamentos y canales de comunicación empleados.

- ¿Cuáles son las funciones que realiza el departamento?
- ¿Cuántas personas conforman el departamento?
- ¿Con qué otros departamentos tiene relación?
- ¿Qué medios de comunicación se utilizan al interior del departamento y con los usuarios?
- ¿Cuáles son los procedimientos que deben seguir los usuarios para acceder al servicio de su departamento?

De acuerdo a lo expresado por las fuentes, se evidenciaron las necesidades en cuanto al establecimiento de procesos de comunicación formales tanto internos como externos en la institución pública, para facilitar el trabajo de cada una de las áreas que la componen. Los funcionarios de la entidad ven en la comunicación una oportunidad para lograr una gestión eficaz, dar mejor respuesta a las solicitudes de los usuarios y formalizar los mensajes que utilizan a diario.

Por medio de estas entrevistas se permitió una contextualización general de las dinámicas de la Defensoría del Pueblo, se conocieron las funciones y mecanismos de cada una de las áreas para brindar una visión más amplia de los procesos y necesidades.

Como último punto de este proceso investigativo y como complemento para el análisis y la detección de las necesidades de información de los usuarios y de la entidad, se realizaron las encuestas cuyos resultados se presentan a continuación.

En la elaboración y aplicación de las encuestas se tuvo en cuenta como público objetivo los usuarios de la entidad. La evaluación se aplicó de la siguiente manera: Se aplicaron 120 encuestas presenciales, por medio de un muestreo aleatorio, las cuales contenían 12 preguntas abiertas y cerradas entre las cuales

se buscó identificar las siguientes variables: Caracterización de usuarios, conocimiento previo de los servicios de la entidad, preferencias de consumo frente a medios de comunicación y satisfacción del servicio consultado.

En el cuadro No 6, se presenta el resumen o ficha técnica de la aplicación de la encuesta, posteriormente en el cuadro No 7, se hace una caracterización por género y rango de edad gracias a la recopilación de datos de los usuarios a quienes se les realizaron las encuestas.

**Cuadro 6. Resumen de la aplicación de las encuestas.**

<b>Encuestas a usuarios de servicios de la Defensoría del Pueblo - Regional Valle</b>	
Santiago de Cali - Agosto 2011	
Total de encuestas realizadas	120
Fecha de realización	Agosto 8 a agosto 19
Método de aplicación	Presencial escrito
Método de selección	Muestreo aleatorio

**Cuadro 7. Caracterización por género y rango de edad.**

<b>Caracterización por género y rango de edad</b>							
<b>EDADES</b>	<b>18-29</b>	<b>30-39</b>	<b>40-49</b>	<b>50-59</b>	<b>60-69</b>	<b>70-79</b>	<b>TOTAL</b>
MUJER	12	12	26	8	6	0	64
HOMBRE	4	22	18	6	2	4	56
TOTAL	16	34	44	14	8	4	120

A continuación se presenta la tabulación de las encuestas, presentando datos cuantitativos de las preguntas formuladas, lo cual permite su análisis posterior evaluando los datos cuantitativos con la interpretación cualitativa que el equipo de trabajo logra hacer para la detección de las necesidades y de las variables fundamentales que sirven para formular la propuesta de comunicación.

**Cuadro 8. Resultados de las encuestas a los usuarios**

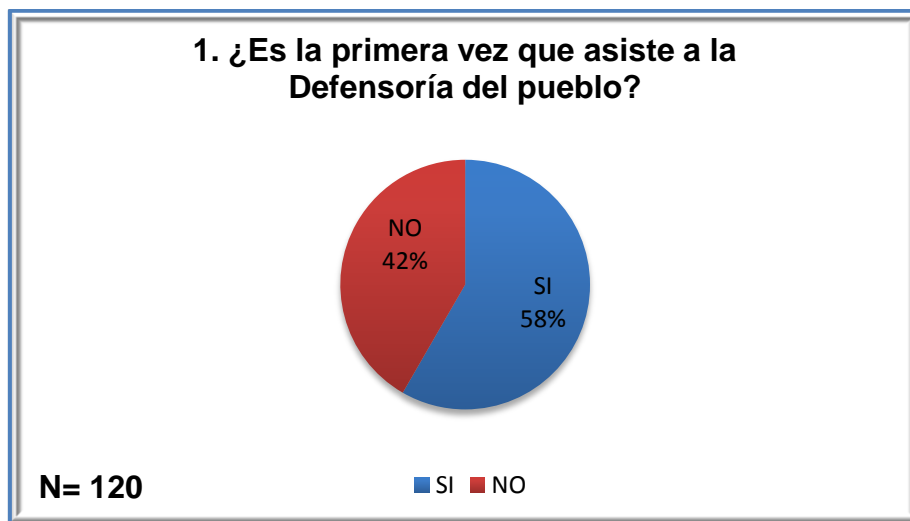
<b>Resultados encuestas a usuarios de servicios de la Defensoría del Pueblo - Regional Valle del Cauca</b>			
Santiago de Cali - Agosto 2012			
	<b>Total de encuestas realizadas</b>	120	
	<b>Fecha de realización:</b>	Agosto 8 a agosto 19	
<b>No</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Variable</b>	<b>No. Respuestas</b>
1	¿Es la primera vez que asiste a la Defensoría del pueblo	SI	70
		NO	50
2	¿A qué servicio de la Defensoría del Pueblo-Regional Valle acude?	Defensoría Pública	12
		Litigio Defensorial	8
		Atención Integral Victimas	4
		Servicios Públicos	12
		Salud	32
		Desplazados	18
		Familia	20
		Laboral	10
		No sabe / No responde	4
3	¿Cómo Conoció los servicios que ofrece la Defensoría del Pueblo-Regional Valle?	Medios de Comunicación	8
		Amigo/Conocido	62
		Otra entidad	34
		Abogado	10
		Otro	3
4	¿A qué estrato socio-económico pertenece, según la factura de sus servicios públicos?	1	52
		2	58
		3	6
		4	0
		5	0
		6	0
		Población desplazada	3
		No sabe	1
5	¿Qué medios de Comunicación tiene usted?	Tv	89
		Radio	62
		Internet	9

**Cuadro 8. Resultados de las encuestas a los usuarios  
(Continuación)**

		Suscripción Periódico	0
		Teléfono	69
6	¿Para qué utiliza los medios de comunicación?	Diversión	42
		Información	53
		Entretenimiento	25
7	¿Qué medio de comunicación usa más para acceder a la información?	Televisión	72
		Radio	22
		Internet	1
		Prensa	21
		Otro	4
8	¿En qué horario frecuenta o utiliza los medios de comunicación?	6:00 am - 9:00 am	23
		9:00 am - 12:00 m	53
		3:00 pm - 6:00 pm	16
		6:00 pm - 9:00 pm	28
9	¿Conoce usted los servicios y los procedimientos que se deben tener en cuenta para asistir a la Defensoría del pueblo?	SI	42
		NO	78
10	¿Cuáles de los siguientes servicios y departamentos que tiene la Defensoría del Pueblo conoce?	Defensoría Pública	36
		Litigio Defensorial	68
		Unidad de Atención integral a víctimas	23
		Departamento promoción y divulgación	2
		Asesoría en vulneración en la prestación de servicios públicos	15
		Tramite y atención de quejas	28
		Departamento de Alertas tempranas	0
		Criminalística e investigación	2
		Atención a desplazados	13
11	¿Cree usted que el apoyo brindado por la Defensoría del Pueblo -Regional Valle es bueno?	SI	99
		NO	21
12	¿Le gustaría enterarse de los servicios y procedimientos de la Defensoría del Pueblo – Regional valle por algún medio de comunicación?	SI	118
		NO	2

A continuación se presentan los gráficos de la aplicación de las encuestas

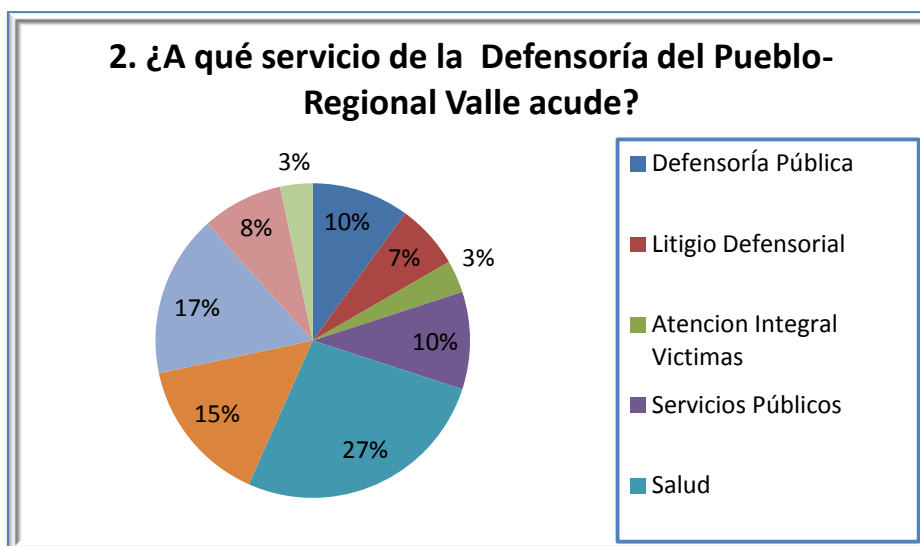
**Gráfico 3. ¿Es la primera vez que asiste a la Defensoría del pueblo?**



**Pregunta 1 - ¿Es la primera vez que asiste a la Defensoría del Pueblo?**

El 58% de los usuarios encuestados manifiesta asistir por primera vez a la Defensoría del Pueblo, mientras que el 42% acepta su asistencia previa a la entidad. Estas cifras indican que diariamente aumenta el número de personas que recurren por primera vez a los servicios de la Defensoría.

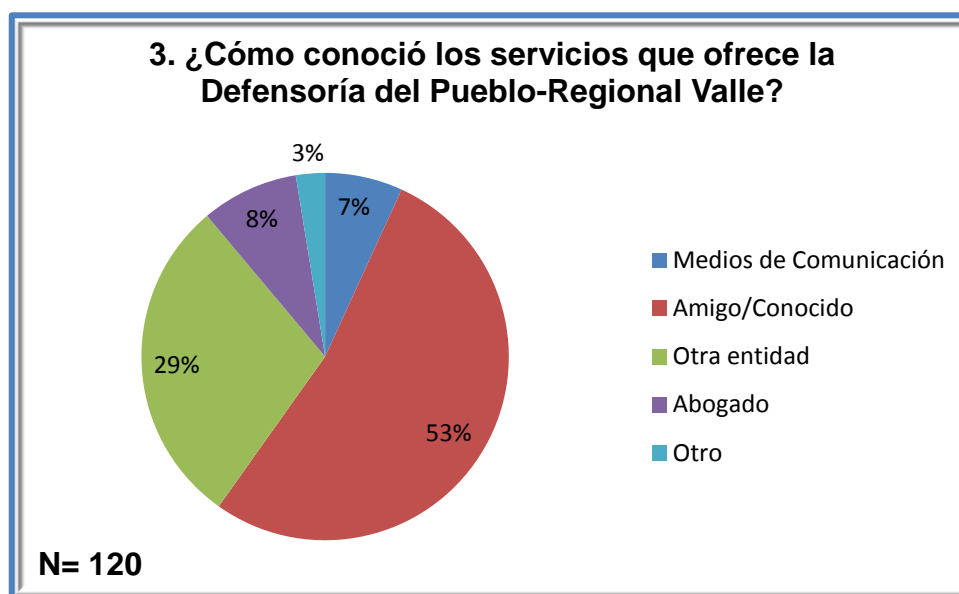
**Gráfico 4. ¿A qué servicio de la Defensoría del Pueblo- Regional Valle del Cauca acude?**



## **Pregunta 2- ¿A qué servicio de la Defensoría del Pueblo- Regional Valle del Cauca acude?**

La pregunta arrojó como resultado que un 27% de los usuarios acude a la Defensoría del Pueblo en busca de asesoría en temas de Salud, 17% acude por servicios en Familia y un 15 % desplazados. Estas cifras dan cuenta de los 3 servicios más consultados por parte de los usuarios, lo que nos permite identificar el tipo de problemáticas asociadas que afectan a los usuarios.

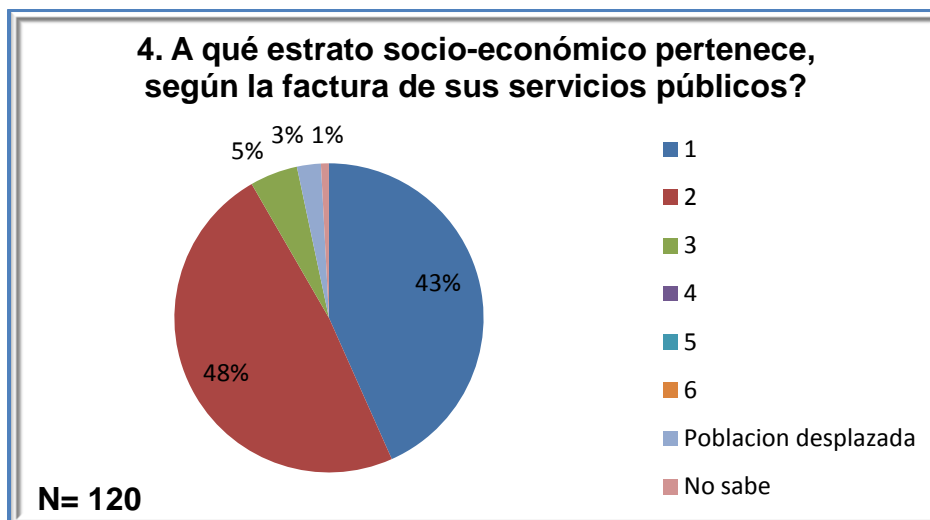
## **Gráfico 5. ¿Cómo conoció los servicios que ofrece la Defensoría del Pueblo – Regional Valle del Cauca?**



## **Pregunta 3 - ¿Cómo conoció los servicios que ofrece la Defensoría del Pueblo- Regional Valle del Cauca?**

El 53 % de los usuarios conoce los servicios de la entidad por medio de un conocido, el 29% por medio de otras entidades que transmiten sus casos a la Defensoría del Pueblo y tan sólo un 3% se enteró de la Defensoría del Pueblo por medio de algún Medio de Comunicación. Estas cifras evidencian la poca presencia en medios que tiene la Defensoría del Pueblo.

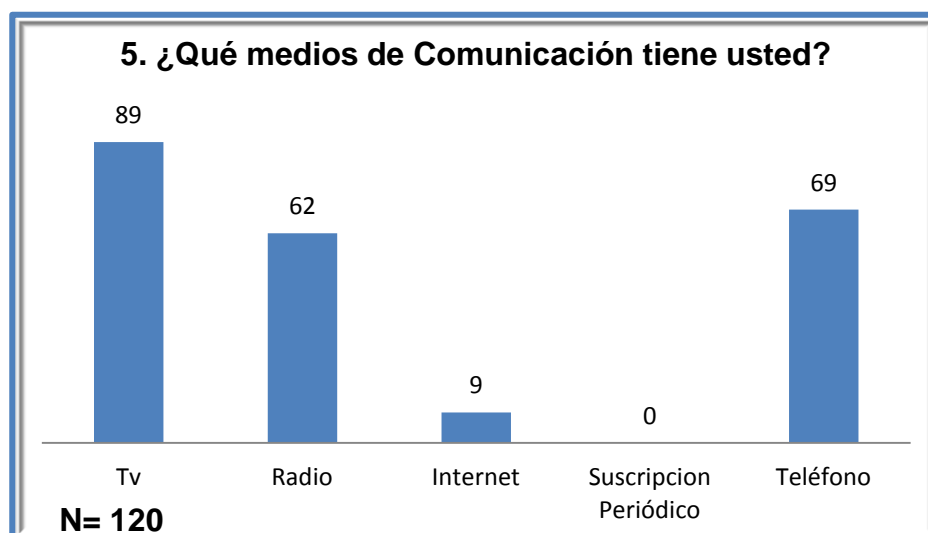
**Gráfico 6. ¿A qué estrato socio-económico pertenece, según la factura de sus servicios públicos?**



**Pregunta 4 - ¿A qué estrato socio-económico pertenece según la factura de sus servicios públicos?**

Por medio de esta pregunta fue posible caracterizar el público de la Defensoría del pueblo en relación con el estrato socio-económico, lo cual evidencio que el 48% de los usuarios pertenecen al estrato 2 y un 43% estrato 1. Mientras que los porcentajes de presencia en otros estratos son menores con un 5% estrato 3 y un 3% son desplazados.

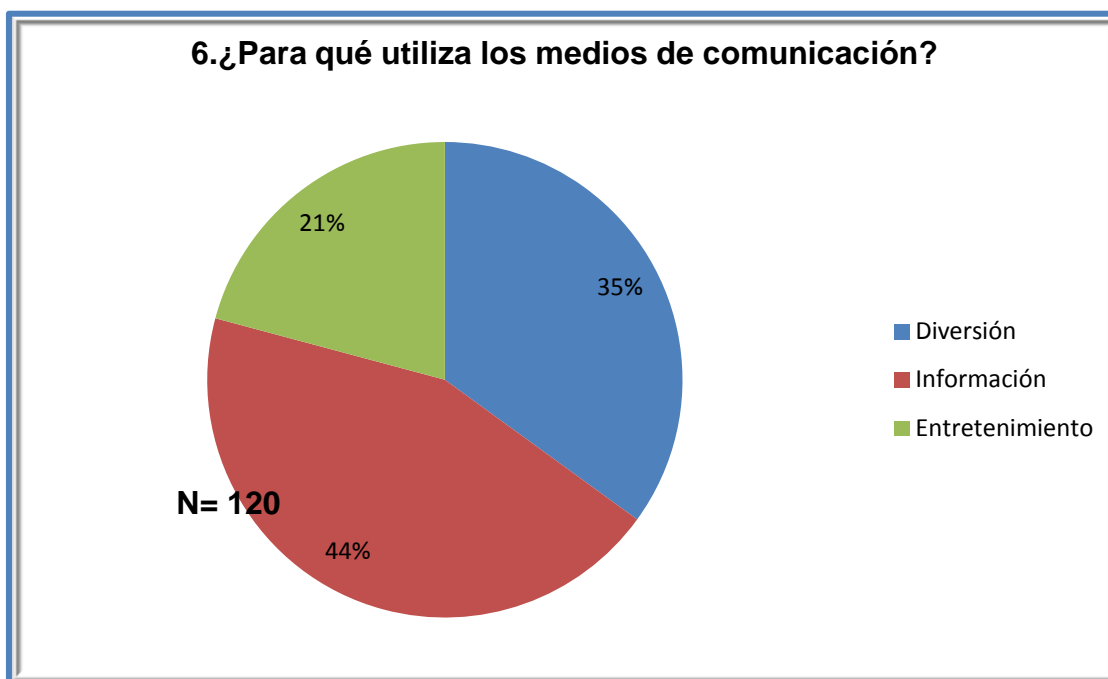
**Gráfico 7. ¿Qué medios de comunicación tiene usted?**



### Pregunta 5 - ¿Qué medios de comunicación tiene usted?

Esta pregunta hizo posible conocer el acceso a los diversos medios de comunicación que poseen los usuarios, encontrando con un mayor porcentaje (89 personas) la televisión como medio primordial para la información, mientras que 69 personas tienen teléfono y 62 radio. Dejando otros medios como internet y periódico (suscripción) con porcentajes inferiores.

### Gráfico 8. ¿Para qué utiliza los medios de comunicación?

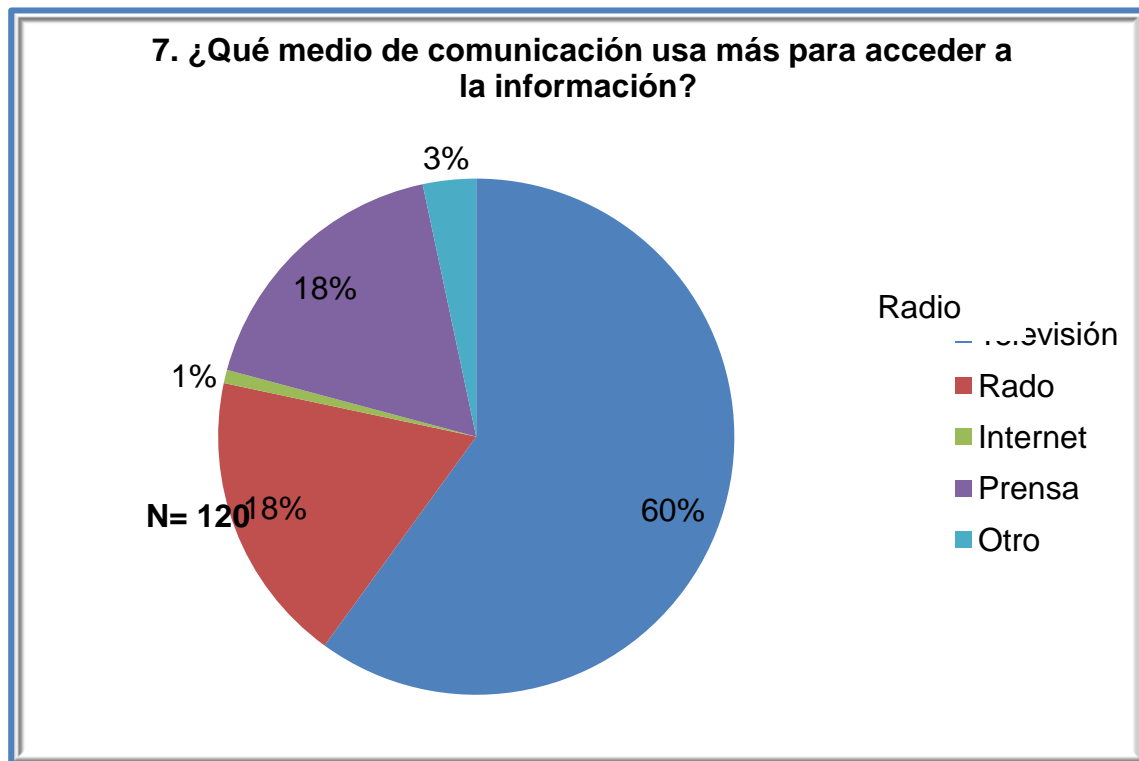


### Pregunta 6 - ¿Para qué utiliza los medios de comunicación?

Un 44% de los encuestados confirma que el motivo por el cual utilizan los medios de comunicación es de carácter informativo, seguido de un 35% que accede a ellos para la diversión.



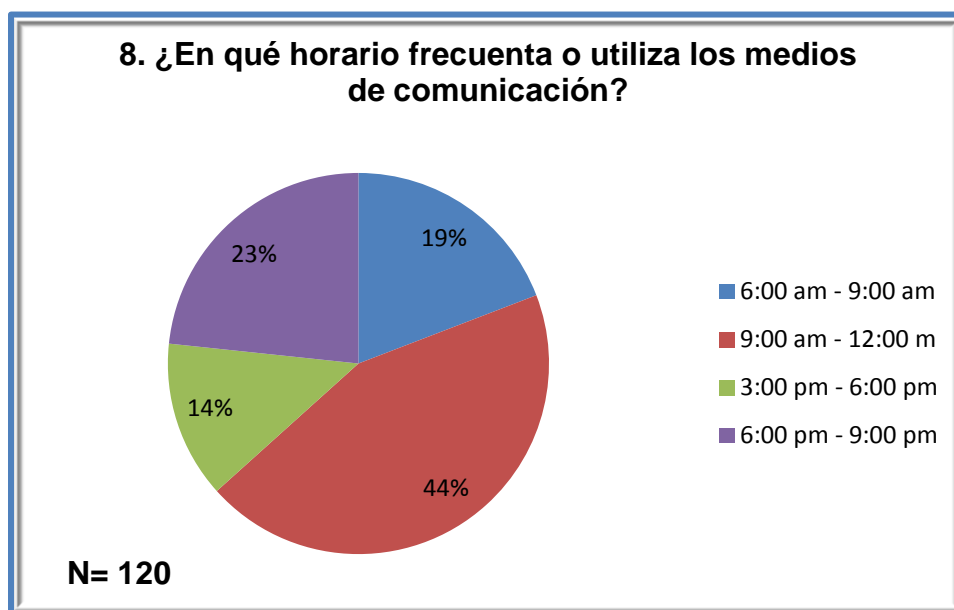
**Gráfico 9. ¿Qué medio de comunicación usa más para acceder a la información?**



**Pregunta 7 - ¿Qué medio de comunicación usa con más frecuencia para acceder a la información?**

Esta pregunta arrojó como resultado que la mayoría de la población encuestada prefiere la televisión como medio de consumo de información (60%). Seguidamente aparece la radio y la prensa en equitativa preferencia. (18%)

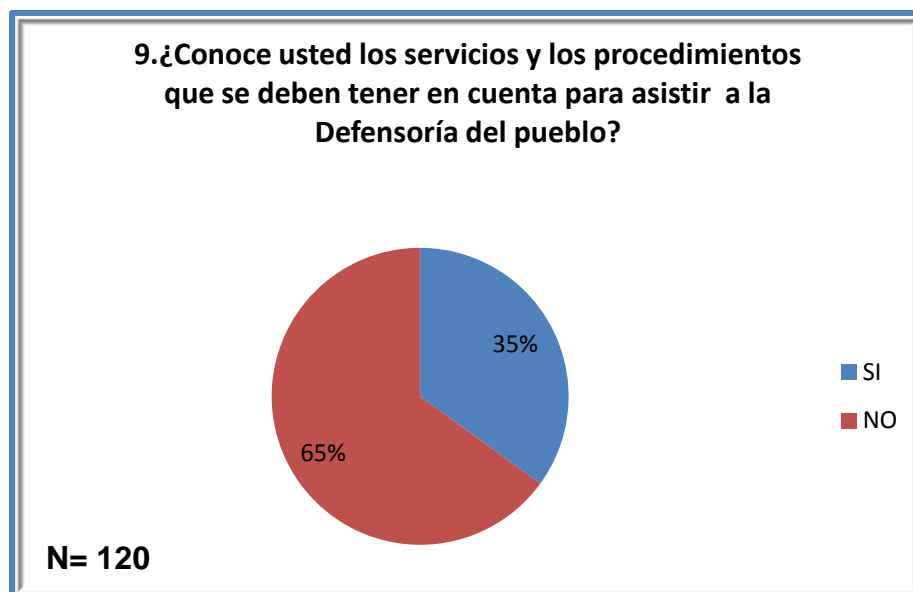
**Gráfico 10. ¿En qué horario frecuenta o utiliza los medios de comunicación?**



**Pregunta 8 - ¿En qué horario frecuenta o utiliza los medios de comunicación?**

Los datos afirman que un 44% de la población encuestada accede en su mayoría a los medios de comunicación entre las 9:00 a.m. y 12 m., dejando un 23% entre las 6:00 p.m. y 9:00 p.m.

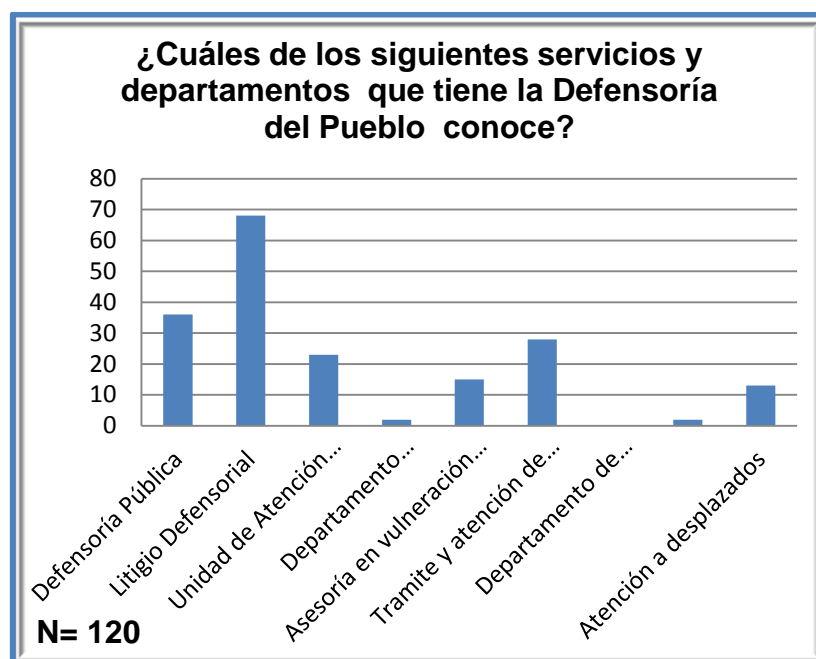
**Gráfico 11. ¿Conoce usted los servicios y procedimientos que se deben tener en cuenta para asistir a la Defensoría del Pueblo?**



**Pregunta 9 - ¿Conoce usted los servicios y los procedimientos que se deben tener en cuenta para asistir a la Defensoría del Pueblo?**

El 65% de la población encuestada asegura que no conoce los servicios que brinda la Defensoría, mientras que un 35% de la población encuestada asegura conocer sus servicios. Lo que evidencia en su mayoría un desconocimiento por parte de ciudadanía sobre los servicios y procedimientos que adelanta la Defensoría del Pueblo.

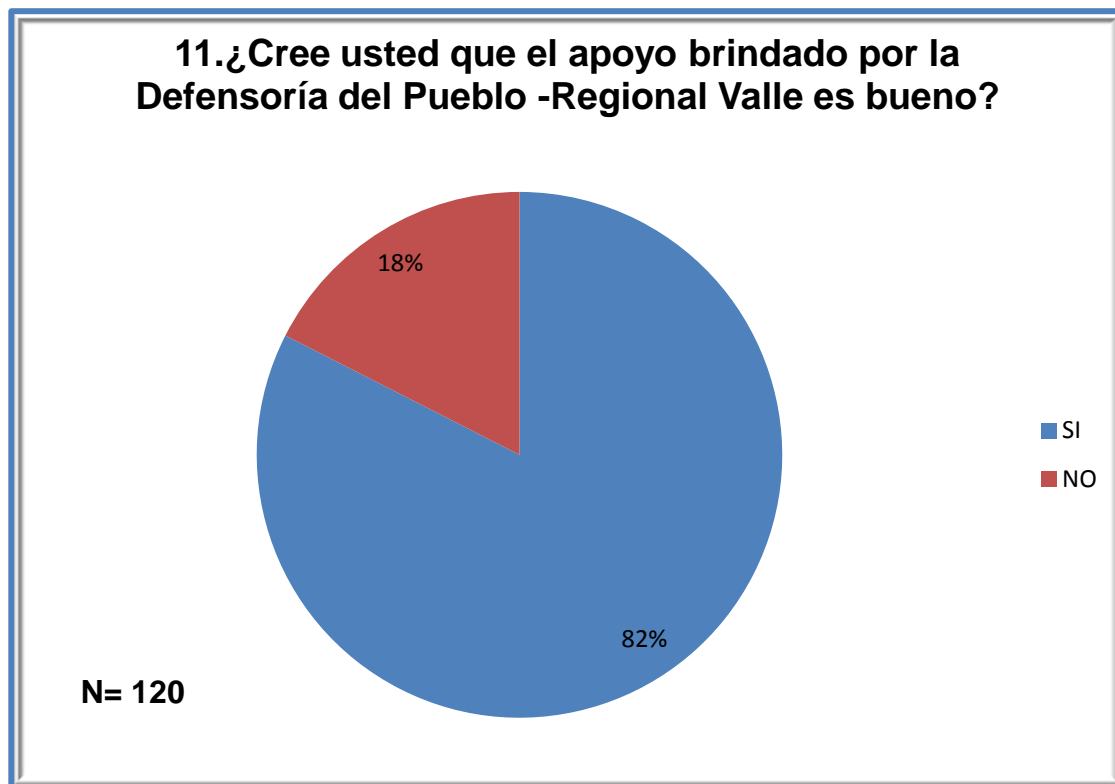
**Gráfico 12. ¿Cuáles de los siguientes servicios y departamentos que tiene la Defensoría del Pueblo conoce?**



**Pregunta 10 ¿Cuál de los siguientes servicios y departamentos que tiene la Defensoría del Pueblo conoce?**

Según las cifras halladas por medio de esta pregunta se puede identificar los servicios y departamentos menos conocidos por los usuarios. Estos son: Departamento de Alertas tempranas con total desconocimiento, Criminalística e Investigación, y el departamento de Promoción y Divulgación, ambas con dos afirmaciones.

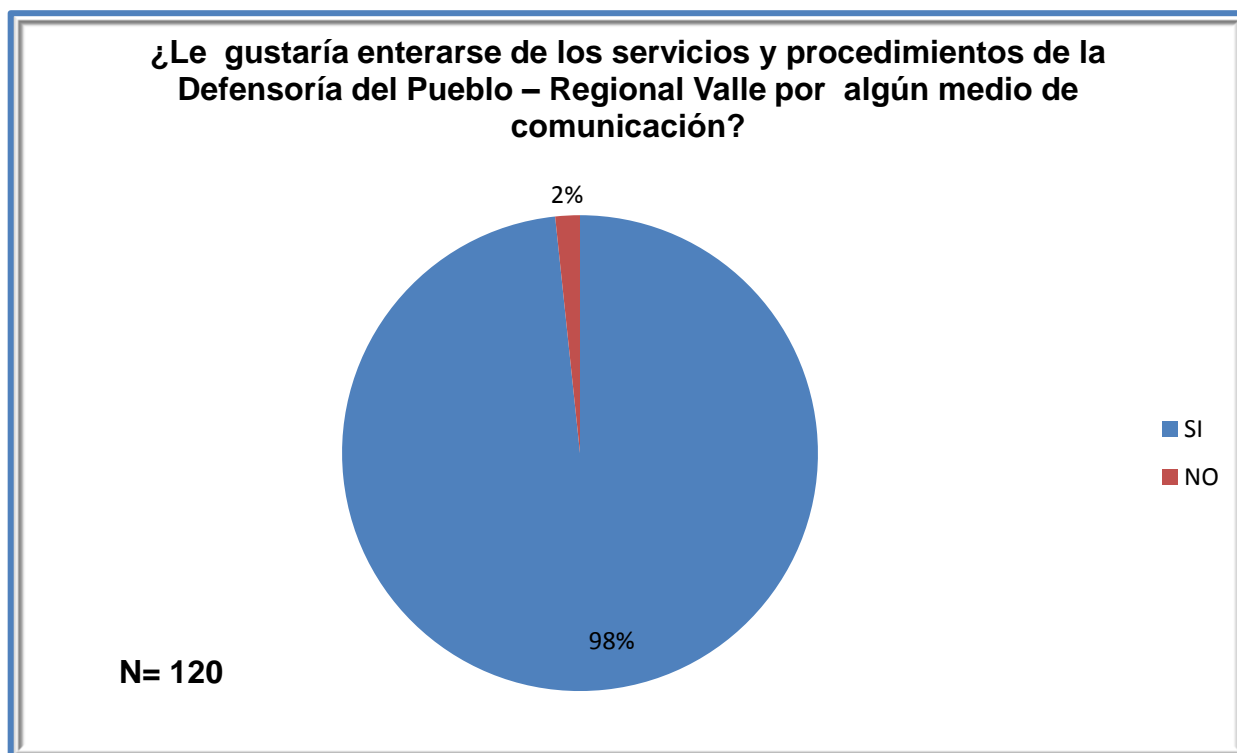
**Gráfico 13. ¿Cree usted que el apoyo brindado por la Defensoría del Pueblo-Regional Valle del Cauca es bueno?**



**Pregunta 11- ¿Cree usted que el apoyo brindado por la Defensoría del Pueblo Valle del Cauca es bueno?**

Un 82% de los encuestados manifiesta satisfacción con la asesoría y el servicio que brindan los funcionarios de la entidad. Mientras un 18% afirma sentirse inconforme con el servicio ofrecido.

**Gráfico 14. ¿Le gustaría enterarse de los servicios y procedimientos de la Defensoría del Pueblo – Regional Valle por algún medio de comunicación?**



**Pregunta 12. ¿Le gustaría enterarse de los servicios y procedimientos de la Defensoría del Pueblo regional Valle del Cauca, por algún medio de comunicación?**

Como resultado se obtuvo que un 98% de los encuestados les gustaría recibir información de la Defensoría por algún medio de comunicación, mientras que un 2% afirma no interesarle. Lo cual demuestra la disposición por parte de los usuarios a recibir información acerca de los servicios que presta la entidad.

## 8.1 HALLAZGOS

Para recoger los resultados obtenidos y expresados anteriormente, se realizará a continuación un análisis general especificado desde tres categorías, que integran los hallazgos encontrados, los cuales fundamentaron el proceso de intervención en la Defensoría del Pueblo-Regional Valle del Cauca. Las tres categorías son:

- Pertinencia y efectividad de los flujos y medios de comunicación.
- Caracterización de usuarios y preferencias de consumo frente a medios de comunicación.
- Oportunidades de comunicación.

### **Pertinencia y efectividad de los flujos y medios de comunicación.**

En la primera línea de análisis concerniente a la pertinencia y efectividad de los flujos y medios de comunicación de la Defensoría del Pueblo, se evidencia la necesidad de una reestructuración de los medios de comunicación institucionales debido a las múltiples falencias en términos de contenido, forma, ubicación e impacto generado en sus públicos.

Un número significativo de productos y piezas de comunicación utilizados en la institución, específicamente en las carteleras externas, no corresponden a las necesidades puntuales de información de los usuarios, puesto que, la mayoría de información presentada corresponde a artículos de prensa, noticias nacionales e informes jurídicos alejados de lo que los usuarios buscan al llegar a la sede de la entidad.

Los manuales y cartillas de servicios analizados no resultan efectivos para la socialización y comprensión de los usuarios, puesto que están elaborados en formatos muy complicados de entender, con mucha información, lo cual los hace poco llamativos para cautivar e interesar a los usuarios. Algunos plegables cuentan con un lenguaje demasiado técnico y complejo para su comprensión, lo que dificulta una efectiva transmisión de los mensajes.

El diseño utilizado en las piezas de comunicación no cuenta con parámetros de legibilidad y lecturabilidad acordes a las características de la institución y los públicos a los cuales va dirigido. Es necesario entonces un rediseño de las piezas

para proyectar la imagen que la institución desea transmitir y que a su vez posibiliten la comprensión de la información publicada.

Dado que la observación participante requiere de una interacción con el objeto de estudio y con los actores inmersos en él, se hizo necesario establecer un diálogo informal con los usuarios y funcionarios de la Defensoría del Pueblo-Regional Valle del Cauca, para identificar sus dinámicas sociales, su percepción sobre los servicios que brinda la entidad y sus necesidades en materia de comunicación. Por medio de esta técnica se logró un acercamiento más directo con los usuarios posibilitando su caracterización.

Por medio de la observación se pudo constatar el proceso de recepción de los usuarios, quienes en su mayoría llegaban sin un conocimiento previo de requisitos y procesos, lo cual ocasiona la ralentización del servicio e insatisfacción de su público. El proceso de recepción muchas veces no era el adecuado, puesto que la información brindada por los funcionarios, no respondía a las necesidades de los usuarios, o se explicaba en un lenguaje complicado con un conducto regular extenso generando una comunicación poco asertiva y un servicio sin enfoque de las necesidades de los usuarios.

La inexistencia de flujos de comunicación formales y adecuados para la transmisión de la información institucional, dificulta la comprensión de los procesos para acceder a los servicios de la Defensoría del Pueblo del Valle del Cauca. Durante el proceso de observación a los colaboradores de la entidad se evidenciaron falencias para establecer información completa y concreta a los usuarios, ralentizando y complejizando los trámites al interior de la entidad.

Esta información es respaldada por testimonios de los colaboradores de la entidad que durante el proceso de entrevista, hizo énfasis en la inexistencia de canales de comunicación efectivos, lo cual ocasionaba ralentización en los procesos, desinformación de los requerimientos y solicitud innecesaria de los servicios. Al mismo tiempo se evidenció que el proceso de recepción fallaba cuando los usuarios intentaban acceder a los servicios pero desconocían el conducto regular y la documentación necesaria para acceder a ellos, por lo cual muchas veces perdían la cita o simplemente los servicios que solicitaban no los prestaba la Defensoría.

Dado a lo expuesto anteriormente, es necesario complementar con el siguiente abordaje teórico, en el cual el autor afirma que “El modelo en las instituciones públicas establece, nuevamente que en el acto de socializar la información son

posibles los flujos comunicacionales y conversacionales”<sup>36</sup>. Por lo cual, es de gran importancia incluir una explicación sobre el papel que cumple la comunicación como agente socializador, puesto que para las entidades públicas el acto de informar a sus públicos objetivos debe ser permanente. Lo que permite una comunicación efectiva, en doble vía y le da un momento a la comunicación en el desarrollo de la organización. De acuerdo a lo anterior se evidenció la necesidad de la gestión del talento humano de los funcionarios en temas referentes a la comunicación asertiva y servicio al cliente, lo que responde a la necesidad de implementar acciones que contribuyan a fortalecer estas deficiencias.

En conclusión, los resultados de las diferentes herramientas aplicadas permiten establecer la necesidad de crear y establecer canales de comunicación efectivos y sólidos que permitieran una comunicación más directa con los usuarios. Se vislumbró también la necesidad de dar a conocer puntualmente los servicios y requisitos a los usuarios para que estos conozcan y puedan acceder de una forma más fácil y efectiva a los servicios que brinda la entidad.

### **Caracterización de usuarios y preferencias de consumo frente a medios de comunicación.**

Los resultados contenidos en esta categoría permitieron una caracterización de los usuarios y posibilitaron conocer las preferencias de consumo de los mismos en materia de medios de comunicación, horario y objetivo, todo esto para enfocar las estrategias del Plan de Comunicaciones a un público y un medio de comunicación delimitado. Los datos arrojados sirvieron de soporte para la estructurar los medios idóneos para llegar a los usuarios de una forma efectiva y estratégica.

Las diferentes técnicas de investigación permitieron la caracterización de las principales problemáticas que afectan de manera significativa a los usuarios de la Defensoría del Pueblo, pudiendo establecer prioridades temáticas para el desarrollo de los temas a tratar en el Plan Estratégico de Comunicación Externa. A su vez se hizo posible identificar el contexto socio-económico de los usuarios, delimitando el público de nuestra propuesta a los estratos 1 y 2 y con un mayor acceso a la televisión como medio de transmisión de todo tipo de información.

---

<sup>36</sup> CAICEDO Prado, Germán. “Gobernar es Comunicar” Editorial Universidad Santiago de Cali 2004.



De acuerdo a la interpretación de los datos obtenidos en las encuestas se pudo comprobar que la presencia de la Defensoría del Pueblo-Regional Valle del Cauca en medios de comunicación masivos es poco significativa y no tiene gran influencia en el tipo de público al cual presta sus servicios.

El reconocimiento de la entidad entre los usuarios se da en el ‘voz a voz’ y en las recomendaciones personales de ciudadanos que han tenido algún acercamiento o experiencia previa con la entidad, significando de esta manera un alto respaldo por quienes utilizan sus servicios y lo recomiendan, y demostrando la falta de presencia institucional en los medios de comunicación de la región que la Defensoría del Pueblo debería tener para llegar a sus públicos de influencia.

Los datos anteriormente referidos comprueban los planteamientos del equipo de trabajo de la pasantía institucional, sobre la necesidad de la estructuración de medios y acciones de comunicación encaminadas a la promoción de la institución y los servicios que ofrece, ya que es evidente el desconocimiento de los usuarios de los beneficios que pueden obtener asistiendo a la entidad y la poca presencia de la Defensoría en los medios de comunicación locales y regionales para llegar a sus públicos de interés.

Otro hallazgo importante tiene que ver con el consumo y preferencia de medios de comunicación de los usuarios que acuden a la institución. La televisión es el medio de comunicación que prepondera en los resultados como el preferido para acceder a cualquier tipo de información que las personas deseen conocer con un 60% de acogida. Como segunda opción se evidencia una preferencia equitativa entre la radio y la prensa escrita, demostrando la permanencia de búsqueda de información de los usuarios en los medios de comunicación tradicionales.

En los diálogos con el Defensor del Pueblo, Andrés Santamaría, manifestó que cualquier esfuerzo estaba dispuesto a realizar la Defensoría en el sentido de utilizar la televisión para socializar su misión, servicios y promocionar los Derechos Humanos. Esta posición obedecía a la convicción de que la televisión está muy cercana a la gente y es uno de los medios de mayor consumo que ellos tienen.

Comprender el tipo de medio de comunicación al que tienen acceso los usuarios y las preferencias de consumo mediático de los mismos, confrontó una de las principales dudas que tenía el grupo de investigación sobre la construcción de productos de comunicación en un medio de comunicación como la radio.

Según el Diagnóstico de Servicio de Radiodifusión de Interés Público del Ministerio de Tics de Colombia:

La radio permite ser usada como un medio adecuado para transmitir un cuerpo de saberes estructurado a manera de currículo y hacerlo llegar de manera simultánea a un número amplio de escuchas ubicados en espacios físicos diversos. Se trata de un medio que, en general, posee una amplia cobertura, al que se accede fácilmente, cuyos costos de funcionamiento son significativamente inferiores comparados con los de la televisión, que permite en sus programaciones una fuerte presencia de lo oral. Estas características hacen de la radio un medio privilegiado para ser usado en procesos comunicativos con intensiones explícitamente educativas<sup>37</sup>.

Sin embargo, el proceso de investigación llevado a cabo con los usuarios de la Defensoría del Pueblo, demostró que el medio de mayor preferencia para el acceso a la información es la Televisión, superando de manera significativa a la radio como se creía al inicio del proceso. Este descubrimiento se convirtió en el aporte fundamental para la estructuración de la propuesta de comunicaciones encaminada a la difusión de los servicios de la Defensoría del Pueblo- Regional Valle del Cauca y la promoción efectiva de los Derechos Humanos.

### **Oportunidades de comunicación**

La comunicación corporativa es un instrumento de gestión por medio del cual toda forma de comunicación interna y externa conscientemente utilizada, está armonizada tan efectiva y eficazmente como sea posible, para crear una base favorable para las relaciones con los públicos de los que la empresa depende<sup>38</sup>.

Abordajes teóricos como el anterior, refuerzan los planteamientos del equipo de trabajo acerca de la preponderancia que tiene la comunicación corporativa en el funcionamiento de la organización, específicamente en la relación de la empresa con sus públicos. En este caso, la importancia que tiene la intervención de comunicación para la contribución a la sostenibilidad de la entidad en su campo de acción.

Después del análisis general de los resultados el equipo de trabajo pudo establecer que la entidad estudiada cuenta con oportunidades de comunicación

---

<sup>37</sup> MINISTERIO de Tics de Colombia. "Diagnóstico de Servicio de Radiodifusión de Interés Público. [Consultado 19 de mayo de 2012] Disponible en: <http://www.mintic.gov.co/index.php/radio-interes-publico>.

<sup>38</sup> RIEL, "Van. C.B.M Comunicación corporativa. Madrid". Editorial Prentice Hall., 1997. p.26.

importantes para el desarrollo de propuestas que aporten al proceso de difusión y promoción de los servicios de la Defensoría del Pueblo del Valle del Cauca.

De acuerdo a lo expresado por la mayoría de usuarios de la entidad se puede evidenciar una alta disposición de los mismos hacia la recepción de la información por medios de comunicación, hallazgo importante y favorable para la planeación y estructuración del plan estratégico de comunicaciones.

Se pudo caracterizar a su vez que el público objetivo de la Defensoría del Pueblo, se muestra asequible ante una posible propuesta de comunicaciones para ampliar su conocimiento acerca de la Defensoría del Pueblo.

De la misma manera los colaboradores permitieron conocer una disposición para el aprendizaje y seguimiento a los temas de comunicación de la institución, con el fin de mejorar el servicio y facilitar los procesos al interior de la misma. El respaldo de las iniciativas planteadas por parte del Defensor del Pueblo, aporta elementos importantes para el desarrollo de propuestas futuras y sostenibilidad de las mismas.

Contando con un amplio panorama de la organización, sus medios, sus públicos, sus necesidades, su contexto, sus posibilidades y sustentándose en los fundamentos teóricos planteados por la investigación, el equipo de trabajo puede reafirmar la necesidad de la elaboración de una propuesta de comunicación externa que permita a la Defensoría del Pueblo – Regional Valle del Cauca difundir de manera efectiva sus servicios y procedimientos, así como promover los Derechos Humanos en el Valle del Cauca

Dado lo anterior y por medio de la aplicación, análisis e interpretación de los instrumentos aplicados, le permitió al equipo de trabajo confrontar las necesidades reales detectadas en la entidad con los planteamientos teóricos consultados acerca de la importancia de la comunicación en instituciones de similar naturaleza. Se pudo concluir que:

- Es imperante la necesidad de medios de comunicación institucionales que difundan los servicios y procesos de la entidad debido al desconocimiento de estos por parte de los usuarios y la inexistencia de canales de comunicación oficiales para la promoción de sus servicios.

- El público objetivo de la propuesta de Comunicaciones serán ciudadanos pertenecientes a los estratos 1 y 2 de los municipios del Valle del Cauca.
- La propuesta de Comunicaciones tendrá como énfasis las problemáticas asociadas a la deficiencia en la prestación de servicios de salud, casos de familia y desplazamiento forzado en el Valle del Cauca.
- Los medios a utilizar serán audiovisuales, específicamente la Televisión ya que es el medio de mayor acceso y más alta preferencia por parte de los usuarios. El horario deberá estar entre las 9am y 12m del día, siendo este el de mayor correspondencia por los encuestados.
- Existe una oportunidad de receptividad y acogida de las propuestas de comunicación para la Defensoría del Pueblo por parte de los usuarios debido al respaldo que estos manifiestan hacia la entidad gracias a la satisfacción que demuestran por sus servicios.

En el siguiente numeral: relación y descripción de los productos y acciones que generó la propuesta se dará continuidad a los resultados de la investigación. Ahí se relaciona, la teoría, los productos y los insumos en cuanto a la puesta estratégica de comunicaciones: gestión de medios, reestructuración de medios institucionales y gestión del talento humano

## **8.2 RELACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y ACCIONES QUE GENERÓ LA PROPUESTA.**

A continuación se presenta el siguiente cuadro que contiene en síntesis el Plan Estratégico de Comunicaciones (PEC), el cual, abarca 3 grandes estrategias que se basaron en: la reestructuración de medios de comunicación institucionales, en la gestión de medios y la gestión del Talento Humano.

Bajo estas estrategias se desarrolló el proyecto de pasantía institucional que aportó a la institución herramientas de comunicación como un apoyo a uno de sus objetivos misionales, la promoción y la divulgación de los Derechos Humanos.

**Cuadro 9. Plan Estratégico de Comunicaciones**

PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES - DEFENSORIA DEL PUEBLO VALLE DEL CAUCA							
OBJETIVO CORPORATIVO	OBJETIVO DE COMUNICACIÓN	ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACCIONES/ PRODUCTOS	ACTIVIDADES	PUBLICOS	RECURSOS
La Defensoría del Pueblo es la institución del Estado colombiano responsable de impulsar la efectividad de los Derechos Humanos en el marco del Estado Social de Derecho, democrático, participativo y pluralista, mediante las siguientes acciones integradas: <b>Promoción y divulgación de los Derechos Humanos.</b>	Formular una propuesta estratégica de comunicación externa que fortalezca los objetivos de la Defensoría del Pueblo - Regional Valle del Cauca en materia de la promoción y divulgación de los Derechos Humanos.	Reestructuración de medios de comunicación insitucionales.	Adecuar medios de comunicación institucionales existentes para que respondan a las demandas de información de los usuarios y den a conocer efectivamente los servicios y procesos que adelanta la Defensoría del Pueblo del Valle del Cauca.	* Plegable informativo  *Carteleras  *Adecuación de material audiovisual  *Adecuación afiches y cuadros corporativos	* Identificar y caracterizar los medios de comunicación institucionales de acuerdo a la revisión documental previa. *Evaluar la pertinencia y efectividad de los medios de comunicación institucionales. *Selección de información y pertinencia de esta en cada producto. *Selección del material audiovisual y ubicación estratégica de afiches y cuadros. *Diseño de los nuevos medios y productos de comunicación. *Impresión y distribución de productos de comunicación.	Usuarios	*Computadores ( con programas de diseño (Adobe Illustrator y Adobe Photoshop) *Impresora *Propalcote 80g 200 hojas *Propalcote 60g 10 pliegos.
		Gestión de medios	Consolidar espacios de participación en los medios masivos de comunicación de la región para la difusión de los servicios y procesos de la Defensoría del Pueblo del Valle del Cauca y los Derechos Humanos	*Construcción de un producto audiovisual para la difusión de los servicios y procesos de la Defensoría del Pueblo del Valle del Cauca y los Derechos Humanos.	*Selección del medio de comunicación efectivo de la Defensoría del Pueblo de acuerdo a resultados de encuestas a usuarios. *Gestión de alianza con Noticiero 90' para la producción y difusión del producto audiovisual. *Definición del formato y estilo del producto audiovisual. *Investigación y selección de casos y fuentes para la realización del producto audiovisual. *Seguimiento y supervisión al proceso de producción del producto audiovisual.	Usuarios y ciudadanía del Valle del Cauca	*Computadores con Oficce e internet. *Acceso Telefónico. *Grabadora periodística. *Impresora *Transportes

**Cuadro 9. Plan Estratégico de Comunicaciones  
(Continuación)**

PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES - DEFENSORIA DEL PUEBLO VALLE DEL CAUCA							
OBJETIVO CORPORATIVO	OBJETIVO DE COMUNICACIÓN	ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACCIONES/ PRODUCTOS	ACTIVIDADES	PUBLICOS	RECURSOS
		Gestión de medios		*Consecución de free press en medios de comunicación masivos.	*Consecución de bases de datos de medios de comunicación nacionales. *Elaboración del Plan de Medios. *Construcción de Boletín de Prensa. *Difusión del Boletín de Prensa. *Invitación y seguimiento individual a periodistas. *Acompañamiento y asesoría en ronda de medios. *Confirmación de asistentes y recepción de periodistas. *Seguimiento a publicaciones.	Usuarios y ciudadanía del Valle del Cauca	*Computadores con Oficce e internet. *Acceso Telefónico. *Impresora *Transportes *Cámara fotográfica *Cámara de video
		Gestión para el Talento Humano	Fortalecer las competencias comunicacionales de los colaboradores de la Defensoría del Pueblo del Valle del Cauca para garantizar una efectiva comunicación con los usuarios y la sostenibilidad de la nueva propuesta estratégica.	*Capacitar a los colaboradores de la Defensoría del Pueblo Valle del Cauca en comunicación asertiva, trabajo en equipo, orientación al logro y servicio al cliente. *Capacitar en herramientas para la administración y sostenimiento de los medios de comunicación institucionales a los encargados de estas áreas en la Defensoría del Pueblo Valle del Cauca.	*Selección de contenidos de acuerdo a resultados de necesidades identificadas en las entrevistas a funcionarios y proceso de observación. *Estructuración de temas y actividades y cronograma de las capacitaciones. *Gestión logística para la realización de las capacitaciones. *Realización de capacitaciones.	Colaboradores	*Salón de actividades *Video Beam *Computador *Calcomanías blancas rectangulares *Marcadores *Post it *Sillas *Mesas *Refrigerios *Fotocopias *Sobres *Hojas carta

Teniendo en cuenta los diferentes resultados y hallazgos logrados durante el proceso de investigación, el grupo de trabajo desarrolló un Plan Estratégico de Comunicaciones (PEC) que abordó algunas de las necesidades internas y externas de comunicación de la Defensoría del Pueblo-Regional Valle del Cauca.

El PEC abordó tres líneas de trabajo-estrategias:

### **Gestión de medios:**

Con el objetivo de consolidar espacios de participación en los medios masivos de comunicación de la región para la difusión de los servicios y procesos de la Defensoría del Pueblo del Valle del Cauca y los Derechos Humanos, se tuvo en cuenta como estrategia la construcción de un producto audiovisual que responda a las necesidades de información detectadas en el proceso de caracterización e indagación del publico objetivo.

Por medio de los resultados de las encuestas se evidenció la preferencia de los usuarios hacia la televisión como medio idóneo para la transmisión de información y paralelamente el horario que comprende el medio día fue el escogido para el consumo de este tipo de información.

Por todo lo anterior y posterior a un análisis de los medios de comunicación regionales que cumplen con las características indicadas, se empezó la gestión de una alianza estratégica con el noticiero 90', la cual tuvo como objetivo concertar espacios por una semana para la socialización de casos específicos en los que se violó algún derecho y el respectivo accionar de la Defensoría del Pueblo-Regional Valle.

Con la autorización del anterior Defensor del Pueblo del Valle del Cauca, Andrés Santamaría y los diferentes colaboradores, se realizó una indagación exhaustiva en los archivos de la Defensoría del Pueblo-Regional Valle para la selección de casos específicos que contribuyeron a la construcción documental de la propuesta con medios.

Posteriormente se hizo la recolección e integración de datos, lo cual permitió, la realización de fichas técnicas que contenían 6 temas y 16 casos sobre vulneración de los Derechos Humanos, éstas facilitaron al equipo de trabajo la elección de fuentes y problemáticas mostradas al programa televisivo seleccionado.

En total se seleccionaron 6 temas: 1. Desapariciones, causas y tipología 2. Negación de servicio, negligencia médica, y atención inoportuna en hospitales y EPS 3. Afectación ciudadanos por obras del Estado 4. Condiciones cárceles del Valle 5. Discriminación LGTBI 6. Justicia y Paz – víctimas conflicto armado.

Para socializar los resultados de los hallazgos en la recopilación de datos, se llevó a cabo una reunión con el anterior Defensor del Pueblo del Valle del Cauca, Andrés Santamaría y el encargado del área de comunicaciones, Néstor Granados quien aprobó en su totalidad los casos seleccionados por el equipo de trabajo.

Contando con la autorización del Defensor del Pueblo del Valle del Cauca y el encargado de comunicaciones de la entidad pública, se programó una reunión a la que asistió el Director del Noticiero Regional Guido Correa, el periodista Miguel Palta y el Defensor del Pueblo, Regional Andrés Santamaría; para presentar la propuesta oficial y concretar el acuerdo. Como resultado del encuentro, se logró la aprobación de la propuesta por parte de los directivos del noticiero.

Al mes de la reunión, el equipo periodístico del noticiero comenzó la exploración de los casos y diálogos con las distintas fuentes para la redacción y posteriormente la emisión de los casos expuestos por el grupo de trabajo.

Después de unas semanas, el Consejo Directivo del noticiero acordó que los casos se expondrían a modo de informe especial y que serían acompañados no sólo por la Defensoría del Pueblo-Valle del Cauca, sino por otras entidades públicas como la Personería Municipal y la Alcaldía de Santiago de Cali.

Tras una extensiva investigación, entrevistas con fuentes y reportería, se decidió que los primeros casos a tratar serían los relacionados con desaparición, para lo cual, se emitió durante una semana, tres informes, cada uno de tres minutos. En éstos se expusieron algunos de los casos, datos y cifras reportados en la Defensoría del Pueblo-Valle del Cauca.

Hasta el momento sólo se han socializado por el medio televisivo, estos tres informes, sin embargo quedó concertado con los directivos del noticiero, que los demás temas pendientes se emitirían en prontas emisiones.



## Cuadro 10. Recopilación de casos

### RECOPIACIÓN DE CASOS DEFENSORIA DEL PUEBLO

(Los datos expuestos a continuación, reposan en los archivos de la Defensoría del Pueblo del Valle del cauca)

**Casos Defensoría del Pueblo – Reportajes para el Noticiero 90 Minutos.**

**Resumen casos por tema:**

**Tema 1:** Discriminación LGTBI

- Casos:** 1. Cosmocentro  
2. Centro Recreativo  
3. MiKASA Bar

**Tema 2:** condiciones cárceles del Valle.

\*informe exclusivo y en primicia para 90' minutos.

**Caso:** cárcel ERON Jamundí – Brote Tuberculosis.

**Tema 3:** Afectación ciudadanos por obras del Estado.

**Caso:** Metrocali – Barrio Julio Rincón.

**Tema 4:** Negación servicio, negligencia médica, y atención inoportuna en hospitales y EPS

- Casos:** 1. Atención inoportuna a menor (Antecedentes Neumonía) “HUV”  
2. Rechazo prestación de servicio (CAPRECOM)  
3. Negligencia médica. (Embarazo Ectópico menor) EPS SURA  
4. Negligencia médica (Clínica Rey David)  
5. Autorización amputación policía  
6. Autorización entrega de medicamentos (EPS Salud Colombia)

**Tema 5:** Desapariciones, causas y tipología.

\*informe

- Casos:** 1. Re-encuentro familiar (José Faiber León)  
2. Familia víctima de desaparición – Toro, Valle.

**Tema 6:** Justicia y Paz – víctimas conflicto armado.

- Casos:** 1. Desplazamiento forzado- comunidad Naya  
2. Exhumación cadáveres.

### TEMA 1: DISCRIMINACIÓN LGTBI

#### TEMA 1 – DISCRIMINACION EN SITIOS NOCTURNOS DE LA CIUDAD

Derecho de admisión: es una posibilidad legal de los privados pero no pueden estar ligados a la dignidad del ser humano.

La posibilidad de decidir quienes ingresa en tema de costos u otras variables pero no con el tema de género.

La capacidad de autonomía no es ilimitada – el sitio presta un servicio público y tiene la obligación de recibirlos.

Los DDHH se fundamentan en la dignidad humana y por ende no se puede violar este derecho. Regulación CP – sería un acto inconstitucional.

## **TEMA 2: FALTA DE APOYO A MENORES DE EDAD POR SUS PADRES POR SU CONDICION**

**Fuentes: contacto activistas**

### **CASOS**

#### **Caso # 1 – Cosmocentro (Diversidad Sexual, LGTBI)**

**Derecho vulnerado:** Libre Expresión

**Departamento Defensoría:**

**Funcionario:** Néstor Granados

#### **Situación:**

Una pareja homosexual se encuentra dando una vuelta en el Centro Comercial Cosmocentro en la ciudad de Cali. Se dirigen a retirar efectivo de un cajero del Banco de Bogotá y posteriormente se sientan en una banca del centro comercial a conversar y se dan un beso y un abrazo de despedida en el lugar. Acto seguido varios guardias de seguridad empiezan a mirarlos y uno se dirige hacia ellos y les informa que se tienen que ir, les dice que el respeta su forma de ser y de pensar pero que si no se “comportan” y se separan tienen que irse o que le tocaría sacarlos a la fuerza. Los jóvenes acceden a irse sin problema.

Uno de los jóvenes acude a la Defensoría del Pueblo para hacer efectiva la denuncia y tratar de encontrar una solución para esta situación, por lo que se dirige a uno de los defensores públicos para redactar y hacer efectiva una solicitud de tutela contra el Centro Comercial.

**Contacto denunciante:** David Bardey.

**Edad:** 23 Años

**Fecha:** Enero 19 de 2011

**Contacto Cosmocentro:** Norma Patricia Uribe.

#### **Caso # 2 – Caso Centro Recreacional (diversidad Sexual LGTBI)**

**Derecho Vulnerado:** Derecho a la intimidad e igualdad.

**Departamento Defensoría:** ATQ y Promoción y divulgación DDHH.

**Funcionario:** Néstor Granados – Silvia Patricia Nieto.

#### **Situación:**

Stewens Zapata Dinás, es una persona homosexual de 22 años de edad.

En la semana del 31 de enero al 4 de Febrero de 2011, se comunicó por vía telefónica con las oficinas de un centro recreativo de la ciudad, para rentar una cabaña para 4 personas, la persona que recibió la llamada dijo que no había ningún inconveniente que fueran 4 personas y le dio la información con las tarifas para reservar las cabañas y el número de cuenta para consignar lo equivalente a la reserva del lugar.

El día 6 de Febrero Stewens en compañía de su pareja y 3 amigos, llegaron al centro recreativo y le mostraron el recibo de consignación a la persona encargada, él se dirigió

inmediatamente a llamar a otra empleada, la cual les dijo que por ser sólo hombres no podían acceder al servicio de hospedaje por política del centro recreativo, que no era bien visto y que era un sitio para familias, donde no había cabida para 5 hombres solos.

Al ver que los jóvenes no estaban conformes con el trato recibido y no se querían ir del lugar, reclamando su derecho, la señora les informó que la única alternativa sería rentar una cabaña más grande de 8 personas, para que no quedaran tan juntos porque eso no estaba bien o que si no se tenían que retirar del lugar y les reintegrarían la totalidad del dinero.

Ellos después de proponer varias alternativas que fueron rechazadas por el personal del centro recreativo, se vieron en la obligación de retirarse y reclamar la devolución del dinero.

Stewens acude a la Defensoría para denunciar este caso, pidiendo esclarecer el asunto y lograr un desagravio por parte del centro recreativo en el cual puedan seguir haciendo uso del servicio de buena manera y sin exclusión alguna.

#### **ACTUACION DEFENSORIA:**

La defensoría del pueblo en cabeza del Dr. Santamaría re-direcciona la petición, remitiendo una carta con la exposición de la situación presentada a la administradora del centro recreativo. En la carta se expone la situación, aclarando los derechos que presuntamente fueron violados con esta actuación y la no prestación del servicio a estas personas, y le pide cordialmente una respuesta aclarando la situación por parte de ellos dentro de los cinco días siguientes a la radicación de la carta (tiempo estipulado por el artículo 16 de la ley 24/92).

Posteriormente se recibe la carta del representante legal y gerente del centro recreativo, explicando que el servicio de hospedaje se les negó por ser hombres solos, no por su condición sexual. El no ofrecer este servicio a hombres solos corresponde a una política interna de la empresa, la cual fue tomada por razones de seguridad debido a algunos antecedentes presentados.

La Defensoría en su actuación, programa una primera reunión con el fin de conciliar con el centro recreativo. A dicha reunión asisten funcionarios de la Defensoría del Pueblo y los afectados por la situación, No asisten las directivas del centro recreativo pese a su confirmación por vía telefónica.

Se procede a redactar y radicar una acción de Tutela por discriminación contra el centro recreativo y se programa una siguiente reunión para el día 24 de Marzo.

En la siguiente reunión asisten todos los implicados en compañía de funcionarios de la institución, se procede explicar el caso y se expone las razones por las cuales las víctimas se vieron afectadas ante la actuación. Se solicita una carta de disculpas para el cliente y por parte del centro recreativo se les ofrece una atención a manera de disculpa. A su vez el funcionario de la Defensoría ofrece una capacitación para el centro recreativo en diversidad sexual para todos los empleados, con el fin de velar por los Derechos Humanos y con los derechos de la población LGTBI.

**Contacto denunciante:** Stewens Zapata  
**Edad:** 23 Años  
**Tel:** Confidencial  
**Correo electrónico:** Confidencial  
**Facebook:** Confidencial  
**Fecha:** Febrero de 2011  
**Contacto Centro Recreativo:** Confidencial.

**Caso # 3 – MiKasa Bar (Diversidad Sexual)**

**Derecho vulnerado:** Igualdad  
**Departamento Defensoría:** promoción y divulgación  
**Funcionario:** Néstor Granados- Silvia Patricia nieta

**Situación:** Una joven homosexual se dirige con su pareja a un bar en el norte de Cali. Cuando iban hacer el ingreso al lugar, el guarda de seguridad les dice que se reservan el derecho de admisión, y que una de las jóvenes con apariencia un poco masculina no puede entrar, porque le dieron una orden explícita del propietario del lugar del no ingreso de personas con aspecto masculino.

Las afectadas se dirigen posteriormente a la Defensoría del Pueblo a tramitar la denuncia correspondiente, pues sienten que su derecho a la igualdad fue vulnerado por la actuación del personal del lugar.

**Actuación Defensoría:**

La Defensoría cita a los propietarios de MiKasa Bar y a las jóvenes afectadas por la situación para que se dé una conciliación. Los propietarios piden disculpas a las jóvenes y junto con los funcionarios de la Defensoría se crea la necesidad de una capacitación con los colaboradores del lugar, en temas de diversidad sexual, discriminación y derechos humanos.

La capacitación se realizó en la Defensoría del pueblo con la coordinación de dos funcionarios, (Néstor Granados y Lina Camacho) tuvo una duración de 4 horas y se trataron temas de discriminación sexual, diversidad sexual y derechos humanos.

Se replantea el Derecho de admisión, para que no atente contra la dignidad de los seres humanos.

**Contacto denunciante:** Katherine Cuellar.  
**Facebook:** Confidencial  
**Tel:** Confidencial  
**Correo electrónico:** Confidencial  
**Fecha:**

**TEMA 2 : CONDICIONES EN LAS CÁRCELES DEL VALLE.**

**SISTEMA CARCELARIO: PRIMICIA DEL INFORME**

**Caso # 4 – Cárcel ERON Jamundí**  
**Derecho vulnerado:** Salud (asistencia sanitaria a cargo del estado)  
**Departamento Defensoría:** ATQ  
**Funcionario:** Liliana Bedoya

**Situación:**

El personero municipal de Jamundí remite la queja a la Defensoría del Pueblo informando que al interior del complejo carcelario, se ha presentado un brote de tuberculosis y que algunos internos se sienten mal presumiblemente por estar contagiados de TBC.

Solicita actuación de la Defensoría, para aclarar esta situación y realizar las investigaciones pertinentes dentro del penitenciario sobre las condiciones de salubridad y atención médica.

**Actuación de la Defensoría:**

La Defensoría del pueblo ante la queja presentada, remite una carta al secretario de salud Departamental, exponiéndole tal preocupación y solicitando una intervención urgente para que se adopten las medidas necesarias para evitar una situación que pueda convertirse en una calamidad pública.

En respuesta a la carta presentada por el Defensor del pueblo, se manifiesta el señor Alejandro Solo Nieto, Secretario de salud departamental del Valle del cauca.

En la carta se hace un reporte de las actuaciones emprendidas por el Programa Control de Tuberculosis y de Vigilancia en Salud Publica de la Secretaria de Salud Departamental.

1. Se analizaron los casos notificados y las acciones de investigación de campo en el Centro Penitenciario con su seguimiento respectivo.
2. Detección de contactos sintomáticos respiratorios.
3. Capacitación del personal de salud para el control de tuberculosis.
4. Entrega Stock de medicamentos para el hospital Piloto de Jamundi.
5. Aislamiento e inicio del tratamiento de los casos confirmados.
6. Estudio de sintomáticos respiratorios en el complejo carcelario.
7. Visita de salud ambiental por la unidad Ejecutora de Saneamiento.

**Contacto denunciante:** Personero Municipal Jamundí –Miguel Antonio Sánchez Barona.  
**Tel:**

**Correo electrónico:**

**Fecha:**

**Contacto Secretaria de salud:** Alejandro Solo Nieto

**TEMA 3: AFECTACIÓN A CIUDADANOS POR MEDIO DE OBRAS DEL ESTADO****Caso OPCIONAL EMCALI: AFECTACION POR PAVIMENTACION DE OBRAS:****Caso # 5 (Queja MetroCali – Barrio Julio Rincón)**

**Derecho vulnerado:** Derechos colectivos, Derecho al medio ambiente.

**Departamento Defensoría:** ATQ

**Funcionario:** Liliana Bedoya

**Situación:**

Queja interpuesta por los propietarios y moradores del Barrio Julio Rincón ubicado en la Carrera 28 E bis No 55-18, quienes manifiestan inconformidad a consecuencia de los trabajos adelantados por Metrocali en la obra del sistema masivo integrado de transporte. La situación se presenta a causa de la demolición y abandono de algunos predios vacíos y otros inmuebles, lo cual ha generado escombros, e inseguridad dado a algunas personas adictas que han acogido esos lugares como refugio y reunión de pandillas con armas. Adicional se ha propiciado la reproducción de ratas, zancudos y otros animales que generan enfermedades como el dengue, la malaria y enfermedades bronquiales que afectan la salud.

Ante dicho evento los habitantes del sector recurren a la Defensoría, dadas las múltiples peticiones que en ocasiones anteriores se han dirigido a la coordinadora del área de Salud Ambiental, al Presidente de Metrocali, a la Personería Municipal y sin embargo la situación persiste en el sector.

**Actuación Defensoría:**

Direccionamiento de cartas por parte del Defensor del Pueblo, exponiendo la situación presentada por los denunciantes hacia instituciones como la Contraloría, Metrocali, Alcaldía, Personería Municipal, solicitando atención de parte de los implicados.

Con respecto a la solicitud de la Defensoría, Metrocali se manifiesta por medio de una carta en la cual explican que ya se realizó una primera limpieza y recolección de los escombros de manera preliminar. Sin embargo aceptan que a medida que avanza el proceso se generan muchos escombros por la demolición de algunos predios pendientes. Por lo cual se comprometen a remover dichos escombros en días siguientes y valorar el estado de los predios abandonados para determinar los pasos a seguir y tomar las decisiones necesarias para solucionar el inconveniente.

**Contacto denunciante:** Propietarios Barrio Julio Rincón.

Manuel Salvador

**Tel:** Confidencial

**Correo electrónico:**

**Fecha:** Marzo 2011

**Contacto Metrocali:** Metrocali

**Tel:** [660](tel:6600001) 00 01

**TEMA 4: NEGACIÓN DE LOS SERVICIOS MÉDICOS Y NEGLIGENCIAS EN LOS HOSPITALES**

**NEGACION DE SERVICIOS Y NEGLIGENCIAS HOSPITALES**

**Caso # 6 – Atención negligente e inoportuna a menor.**

**Derecho vulnerado:** Salud –

**Departamento Defensoría:** ATQ

**Funcionario:** Liliana Bedoya

La señora Miriam Ospina Quincha se presenta ante la Defensoría del pueblo para dar a conocer el caso de negligencia y atención inoportuna que le brindaron a su hija Viviana López Ospina, de 8 años de edad, quién fue atendida en el hospital Carlos Holmes Trujillo con antecedentes de IMOC, neumonía. Fue remitida a la sala de urgencias del hospital “HUV” donde el médico le suministro Acetaminofén y al día siguiente que llegó el médico, la menor había fallecido.

Ante dicho evento la denunciante solicita la atención e investigación oportuna de la Defensoría.

**Actuación Defensoría:**

Se expone el caso a conocimiento del hospital “HUV” y se solicita la intervención del Tribunal de Ética Medica para la investigación de la presunta negligencia denunciada, se solicita una respuesta dentro de los días de término que dictamina la ley.

Se solicita historia médica de la paciente y se le brinda asesoría de un abogado administrativo.

Se guía a la denunciante en todo el procedimiento, y se le indica cómo debe efectuar la denuncia por presunto homicidio ante la Fiscalía.

El caso se expone ante las autoridades competentes por medio de una carta donde se indique lo sucedido (secretaria de salud, superintendencia de salud)

**Contacto denunciante:** Miriam Ospina Quincha.

**Tel:** Confidencial

**Correo electrónico:** Confidencial

**Fecha:** Febrero 2011.

**Caso # 7 – Atención inoportuna, rechazo del servicio medico**

**Derecho vulnerado:** Salud –

**Departamento Defensoría:** ATQ

**Funcionario:** Liliana Bedoya

**SITUACIÓN:**

La señora era beneficiaria de la EPS CAPRECOM por su esposo quien era el cotizante, después del fallecimiento del señor, ella quedo con una cirugía pendiente pero no tenia resuelto el problema de la afiliación a la EPS o el cambio de entidad.

La cirugía se volvió de extrema urgencia, por lo que se dirigió al HUV para que la atendieran en consulta prioritaria, pero no quisieron autorizarle la cirugía pese a su carácter urgente por no tener resulta la afiliación a ninguna EPS.

La señora se dirige a la Defensoría en busca de una asesoría para saber cómo puede acceder al servicio y poner en conocimiento de la entidad el estado crítico de su situación.

**Actuación Defensoría:**

Se recibe a la señora y se hace una notificación para dejar constancia de la denuncia.

Se dirige un oficio a la EPS Caprecom para que adelante y agilice el trámite de afiliación para que pueda ser atendida de urgencia y practicarle la cirugía lo más rápido posible.

Se dirige a su vez un oficio al “HUV” para que atiendan a la señora y le brinden el servicio mientras se le soluciona la afiliación en la EPS, recordándoles que es una falta a los derechos humanos la no prestación del servicio médico.

La señora es atendida en el HUV y se le practica la cirugía.

**Contacto denunciante**

**Tel:** Confidencial

**Correo electrónico:**

**Fecha:** Febrero 2011.

**Caso # 8 – negligencia médica.**

**Derecho vulnerado:** Salud –

**Departamento Defensoría:** ATQ

**Funcionario:** Liliana Bedoya

**SITUACIÓN:**

La señora se dirige con su hija menor de edad quien se encuentra en embarazo a una consulta prioritaria y de control con el médico de la entidad EPS SURA, le comentan que la niña tiene un embarazo ectópico y que debe remitirle unos exámenes.

El médico de la entidad sostiene que la niña no tiene un embarazo real y que es producto de la imaginación, que sufre de un trastorno llamado embarazo psicológico.

Al no ser atendidas por el médico de la EPS, la menor se va para la casa y días después sufre un aborto espontáneo, perdiendo al bebé.

La madre de la menor se dirige a la Defensoría del pueblo para denunciar el caso y requiere de una consulta legal para saber el procedimiento a seguir contra el médico que la atendió.

**Actuación Defensoría:**

Se adelanta un oficio para la EPS donde se solicita historia médica de la paciente, al mismo tiempo se direcciona la denuncia al Tribunal de Ética Médica donde se encargan de hacer la investigación pertinente para tipificarlo como un caso de negligencia.

Se pone el denuncia ante la fiscalía, y se redacta una tutela para el médico tratante.

**Contacto denunciante:** Martha Lucero Ochoa

**Tel:** Confidencial

**Correo electrónico:** Confidencial

**Fecha:** Febrero 2011.

**Caso # 9 – negligencia médica.**

**Derecho vulnerado:** Salud –

**Departamento Defensoría:** ATQ

**Funcionario:** Liliana Bedoya

El señor Adalberto Hinestrosa es un paciente con antecedentes de problemas renales, se dirige a la clínica Rey David donde es atendido y hospitalizado, después de diagnosticarlo y tenerlo en la UCI, contrae una bacteria la cual empeora su estado de salud.

No recibe la debida atención por parte de las enfermeras y los médicos tratantes, no se le brinda el tratamiento indicado para la bacteria con antibióticos, y no se le pone la sonda que le facilita ingerir los alimentos.

La esposa del paciente, la señora María Elena Osorio, se dirige a la Defensoría para exponer el caso y hablar del “trato inhumano” al que ha estado sometido el esposo, y la falta de tratamiento por parte de los médicos y enfermeras de la clínica.



**Actuación Defensoría:**

La funcionaria recepciona la queja, redacta el oficio para la clínica, y se dirige en compañía de la señora, para verificar las condiciones en las que se encuentra hospitalizado el señor Hinestrosa.

Después de hablar con los médicos, conocer la condición del paciente y reclamar un trato oportuno e indicado para el paciente, los médicos lo tratan con antibióticos, le ponen la sonda necesaria y le brindan la atención solicitada por la funcionaria.

El señor se recupera satisfactoriamente y la clínica le brinda los cuidados respectivos como paciente en casa.

**Contacto denunciante:** María Elena Osorio

**Tel:** Confidencial

**Correo electrónico:** Confidencial

**Caso # 10 – atención oportuna, trámite psicológico, autorización amputación.**

**Derecho vulnerado:** Salud –

**Departamento Defensoría:** ATQ

**Funcionario:** Liliana Bedoya

El agente Aldemar Osorio, estaba en medio de un operativo en Siloé, y fue víctima de un disparo en la pierna.

La bala presuntamente estaba infectada con materia fecal, por lo cual sufrió una infección severa en la pierna, el agente fue trasladado a la clínica Rey David, donde recibió atención oportuna de los médicos tratantes.

En el diagnóstico del médico estaba la amputación del miembro por el desarrollo de gangrena gaseosa que le comprometida en 100% la salud del paciente.

El paciente y su familia se negaban a dar la autorización para el procedimiento de amputación del miembro, sin entender los riesgos a los cuales se sometía el agente al no practicarse la amputación en tiempo oportuno

La teniente coronel encargada de sanidad seccional valle, se dirige a la Defensoría del pueblo, para dar a conocer el caso y pedir asesoría o consulta para la autorización del procedimiento que cada vez más comprometía la vida del paciente.

**Actuación Defensoría:**

La teniente coronel, Adriana Casas, se dirige junto con la funcionaria de la Defensoría a la clínica, donde entrevistan a los médicos y enfermeras tratantes para conocer en la totalidad el diagnóstico, los riesgos y el procedimiento a realizar.

La funcionaria concluye que es oportuna la realización del procedimiento, pues está comprometida la salud y vida del paciente.

Entra a tratar de convencer a los familiares y al paciente de la gravedad de la situación y le brinda ayuda psicológica para afrontar la situación de la que es víctima

El paciente accede a realizarse el procedimiento de la amputación, y la funcionaria redacta un oficio junto a la autorización del procedimiento con los testigos y las firmas pertinentes de los médicos y la familia para dejar constancia de la firma voluntaria y la responsabilidad del paciente.

**Contacto denunciante:** Adriana Casas Arciniegas

Departamento de Sanidad, seccional valle.

**Tel:** Confidencial

**Nombre agente de policía:** Aldemar Ocoró

**Fecha: junio 2011**

**Caso # 11 – autorización y entrega de medicamentos.**

**Derecho vulnerado:** Salud –

**Departamento Defensoría:** ATQ

**Funcionario:** Liliana Bedoya

**SITUACIÓN:** El señor Humberto Hernández es diagnosticado en el Hospital Psiquiátrico del valle, con trastorno afectivo bipolar. El médico tratante le ordena la compra de medicamentos especializados para el tratamiento.

La EPS no quiso administrarle el medicamento por su costo, y los familiares asumieron el gasto por la urgencia del tratamiento.

Posteriormente se acercan a la Defensoría del pueblo, para denunciar el caso.

**Actuación Defensoría:**

La Defensoría del pueblo, les brinda una asesoría y los guía en el proceso de tutela para reclamar la devolución del dinero invertido en los medicamentos

Se redacta la tutela y un oficio dando a conocer el caso ante la EPS correspondiente.

Se logra la conciliación, la devolución del dinero y la entrega de los medicamentos para los meses futuros mientras dura el tratamiento.

Eps: SALUD COLOMBIA.

**TEMA # 5 : DESAPARICIONES, CAUSAS Y TIPOLOGÍAS**

**Caso # 12 - Reencuentro Familiar desaparecido**

**Desaparición**

**Departamento Defensoría:** Oficina personas Desaparecidas.

**Funcionario:** José Faiber León.

**Situación:**

Cuando Johny Edgar Tavares, tenía 8 meses de nacido su madre falleció, quedando en poder de familiares, pues sus padres estaban separados.

Una de las tías decidió darlo en adopción al ICBF, y la otra quien no estaba de acuerdo con la decisión tomada decidió buscar al padre de Johny, el señor Edgar y explicarle dónde y en qué condiciones se encontraba el niño.

El Padre fue a reclamar a su hijo al Bienestar Familiar, pero después de 2 años decidió darlo en adopción a personas conocidas, quienes lo aceptaron y lo criaron.

Una de las tías, la señora Carmen no desistió y siguió buscando a su sobrino pues quería criarlo y darle el lugar que le correspondía en su familia. A los 6 años la tía vio al padre del niño y se fue a buscarlo pero fue en vano.

Posteriormente se dirigió a la Defensoría para solicitar ayuda en la búsqueda de Jhony.

El joven se convirtió en bachiller a los 14 años, realizó diversos cursos de mecánica, es propietario de un taller, tiene dos hijos y una esposa.

**Actuación de la Defensoría:**

El funcionario encargado empezó los trámites necesarios para tratar de localizar a Johny. Gracias a datos de la registraduría encontraron el número de cedula, y el lugar de votación, por lo que prosiguieron a contactarlo el día de las elecciones del 30 de Octubre de 2011, le avisaron a los jurados en el puesto de votación para que estuvieran pendientes de la persona.

A las 3:30 de la tarde el señor Johny se acercó al puesto de votación, y la tía prosiguió a identificarlo, le contaron lo sucedido y se dio el reencuentro con la familia.

**Contacto denunciante:** Carmen Dalia Ferrín.

**Tel:** Confidencial

**Correo electrónico:** Confidencial

**Fecha:** Octubre 2011.

### **Caso # 13– Familia Víctimas de desaparición en Toro Valle.**

#### **Desaparición**

**Departamento Defensoría:** Oficina personas Desaparecidas.

**Funcionario:** José Faiber León.

#### **Situación:**

El Padre de Germán Arciniegas era personero municipal de Toro, Valle, un día salió a la calle junto con su esposa y los mataron.

De ese matrimonio quedaron dos hijos (Germán y Claudia lucía). Germán se casó y un día estando con su esposa e hijo, llegaron varios hombres en una camioneta Mazda gris y los raptaron, posteriormente sueltan a su esposa en embarazo y al hijo y a él se lo llevan.

Salieron a refugiarse a El Cerrito, pues estaban amenazados y no podían volver por sus pertenencias. A los 8 días del asesinato, vuelven a Toro para reclamar sus pertenencias y reclamar las propiedades que por herencia les pertenecen. Tiempo después, de esto, los niños pierden contacto con su tía, quien reporto la desaparición de su hermano y sus sobrinos 20 años después a la Defensoría del Pueblo.

#### **Actuación de la Defensoría:**

La Defensoría radica en el registro único nacional de desaparecidos – SIRDOC- la desaparición de los implicados y empieza el procedimiento de búsqueda de las personas. Gracias a la actuación de un funcionario de la Defensoría del pueblo, logra encontrar al hijo mayor de Germán en Ecuador, gracias a una búsqueda intensiva, especialmente por Facebook que fue la herramienta por medio de la cual logran encontrar al joven. Lo contactan con la tía para acordar el re- encuentro. Tiempo después el Christian y el hijo menor de Germán vuelven a Toro para conocer la historia y seguir buscando al padre. La Defensoría sigue buscando al padre, especialmente en los cadáveres y cuerpos sin identificación, para cruzar datos y encontrar a Germán.

**Contacto denunciante:** Claudia Lucia Arciniegas.

**Tel:** Confidencial

**Correo electrónico:** Confidencial

**Fecha:**

### **TEMA 6: JUSTICIA Y PAZ, VÍCTIMAS CONFLICTO.**

#### **Caso # 14 – Desplazamiento forzado – Comunidad Naya.**

#### **APOYO A VÍCTIMAS – TEMA: JUSTICIA Y PAZ.**

**Departamento Defensoría:** Víctimas

**Funcionario:** Alexandra Vasquez.

Una familia perteneciente a la comunidad Naya, fue víctima de la violencia por los Paramilitares. Al padre lo asesinaron en frente de su esposa, quien tuvo que salir como desplazada por la violencia con su hijo y en embarazo a la ciudad de Cali.

En Cali, empezó a trabajar en oficios varios y como empleada domestica, para sacar a su hijo adelante. A raíz del acontecimiento del cual fue testigo la señora empezó a desarrollar un problema psicológico. Para lo cual el hijo Andrés Giovanny Franco, solicita ante la Defensoría la actuación ante el Hospital Psiquiátrico del Valle, una atención oportuna, rápida y adecuada en el tratamiento de la madre, por su condición y especialmente por estar enferma de cáncer en etapa terminal.

**Actuación de la Defensoría:**

La Defensoría les brinda asesoría a los casos de víctimas de violencia, bajo la normatividad y las leyes de justicia y paz y reparación a víctimas.

Al mismo tiempo se les brinda a las personas una representación judicial para indemnizar por medio de la reparación integral. Especialmente en este caso se acompaña psicológicamente a la familia en el proceso de las audiencias y en los trámites necesarios. Para el tratamiento psicológico de la señora, se le hace una solicitud al hospital, donde se cuente la gravedad y la importancia del caso, para que le den el tratamiento pertinente y le faciliten todas las ayudas que se requieran en el caso para acceder a los servicios médicos.

**Contacto denunciante:** Andrés Giovanny Franco

Tel: Confidencial

**Correo electrónico:**

**Fecha:**

**Caso # 15 – Exhumación de cadáveres – Naya.**

**JUSTICIA Y PAZ.**

**Departamento Defensoría:** Víctimas

**Funcionario:** Alexandra Vásquez.

Una familia perteneciente a la comunidad Naya, se enfrenta a una difícil situación cuando dos de sus hermanos, salen para comercializar sus productos en una Lancha , sale para Puerto Merizalde, donde fueron interceptados por los Paramilitares y no volvieron a aparecer.

En la comunidad llega el rumor que los paramilitares los tienen Retenidos, por lo que el hermano menor, sale en busca de sus hermanos para Puerto Merizalde, donde se encuentra con el grupo Paramilitar y les pregunta por el paradero de sus hermanos.

El hermano menor tampoco vuelve a aparecer.

La hermana Mónica, preocupada por sus hermanos, sale a buscarlos pero la amenazan y la obligan a irse del Naya, ella se va para Buenaventura donde vive el resto de su familia.

La comunidad se encargó de enterrar el cuerpo de sus hermanos, pero ella no puede asistir a la ceremonia, ni al entierro. Ellos fueron enterrados como NN.

10 años después la hermana vuelve al Naya para asistir a la exhumación de los cuerpos de sus hermanos. La comunidad indica donde fueron enterrados.

ALEXANDRA PREPARA PARA EL MOMENTO DE LA EXHUMACION, Y ACOMPAÑA TODO EL PROCESO PARA LA ESTABILIDAD EMOCIONAL DE LA VICTIMA.

### Cuadro 11. Reporte Desaparecidos 2007- 2011

#### REPORTE DESAPARECIDOS

**Fuente: SIRDEC**

(Sistema de Información Red de Desaparecidos y Cadáveres)

- Reportados en Colombia entre 1 enero de 2007 – 31 diciembre de 2011 = 65972
- Reportados en el Suroccidente Colombiano entre 1 enero de 2007 – 31 diciembre de 2011 = 6565
- Reportados en el Valle del Cauca entre 1 enero de 2007 – 31 diciembre de 2011 = 5101
- Reportados en Cali entre 1 enero de 2007 – 31 diciembre de 2011 = 3959

### Cuadro 12. Cifras Desaparecidos en Colombia

Año	# Desaparecidos
2007	4351
2008	15830
2009	18434
2010	14175
2011	13182
<b>Total</b>	<b>65972</b>

- Total Desaparecidos Reportados en cinco años (2007-2011) en Colombia: 65972
- Total Desaparecidos encontrados vivos y muertos en Colombia: 14214
- Total continúan desaparecidos en Colombia: 51758

**Cuadro 13. Desaparecidos en Valle del Cauca.**

<b>Año</b>	<b># Total Desaparecidos</b>
<b>2007</b>	550
<b>2008</b>	1484
<b>2009</b>	1674
<b>2010</b>	576
<b>2011</b>	817
<b>Total</b>	<b>5101</b>

- Total Desaparecidos reportados en 5 años(2007-2011) en el Valle del Cauca : 5101
- Total desaparecidos encontrados vivos y muertos en el Valle del Cauca: 740
- Total Continúan desaparecidos en el Valle del Cauca: 4361

**Cuadro 14. Desaparecidos Cali**

<b>Año</b>	<b># Total Desaparecidos</b>
<b>2007</b>	475
<b>2008</b>	1259
<b>2009</b>	1218
<b>2010</b>	395
<b>2011</b>	612
<b>Total</b>	<b>3959</b>

- Total Desaparecidos reportados en Cali entre 1 enero de 2007/31 diciembre de 2011: 3959
- Total desaparecidos encontrados vivos y muertos en Cali : 676
- Total Continúan desaparecidos en Cali: 3283

### **Cuadro 15. Reporte Desaparecidos 2012**

#### **Reporte desaparecidos 2012**

- Reportados como desaparecidos en Colombia del 1 al 6 de enero de 2012: 160
- Reportados como desaparecidos en el Suroccidente del 1 al 6 de enero de 2012: 6
- Reportados como desaparecidos en el Valle del Cauca del 1 al 6 de enero de 2012:5 (Tuluá 1, Cali 2, Buga 2)

### **Cuadro 16. Reportados como Desaparición presuntamente forzada. Reportados como Desaparición Presuntamente Forzada Del 1 de enero de 2007 al 31 diciembre de 2011**

<b>Colombia</b>	<b>17411</b>
<b>Valle del Cauca</b>	<b>1171</b>
<b>Cali</b>	<b>394</b>

**Figura No 1. Entrevista Noticiero 90' Andrés Santamaría**



**Fuente: 90' Minutos. Entrevista Defensor Regional Valle del Cauca- Andrés Santamaría. Diciembre 2011.**

**Figura No 2. Informe Especial Desaparecidos.**



**Fuente: 90' Minutos. Informe especial “Desaparición forzada en el Valle del Cauca”. Enero 2012**



- **Reestructuración medios institucionales:**

Con el objetivo de adecuar los medios institucionales existentes para responder a las demandas de información de los usuarios y dar a conocer efectivamente los servicios y procesos que adelanta la Defensoría del Pueblo- Regional Valle del Cauca, se estableció la estrategia de reestructuración de medios institucionales.

Los productos y las acciones para llevar a cabo la estrategia fueron:

**Plegables:** Para éstos se realizó un diseño de forma y contenido. Se ubicaron en el espacio de recepción con el fin de dar a conocer, los servicios y las líneas de acción de la entidad mientras los usuarios esperan ser atendidos. Y De esta manera mostrar en una forma sencilla e informal las diversas áreas que componen la entidad para el apoyo a sus necesidades.

Este producto se elaboró de acuerdo a la información recogida en las diferentes entrevistas con los funcionarios y con el estudio de la documentación existente. Se buscó el acercamiento con los funcionarios para entender en la totalidad las funciones y procedimientos de la entidad y así poder transmitir la información con un lenguaje sencillo y claro a todos los usuarios.

Se buscó atraer a los usuarios, mediante un plegable llamativo, donde se expusiera la información de forma clara y concisa, por medio de un diseño diferente que pretendió consolidar la información necesaria en el menor espacio posible, ahorrando materiales, tinta y en definitiva costos para la entidad, haciendo más factible su reproducción. A su vez se dejó el diseño disponible en la Defensoría para su replicación.

**Carteleras:** Para abordar este medio, se diseñó un boceto de adecuación de las carteleras expuestas al público en las instalaciones de la institución, puesto que éstas se encontraban en mal estado. Además, la información publicada era poco pertinente y tenía dificultades al momento de la lectura.

Este boceto contempló características de dimensiones, colores, tipografía y tipo de información que se debía exponer con una periodicidad semanal; esto con el fin de establecer normas, espacios y estilo de la información para estandarizar y convertir las carteleras en un medio de comunicación efectivo y oficial para los usuarios.

En el modelo se adecuaron letreros corporativos que permitieron la diferenciación de las secciones necesarias, se separaron los espacios para la publicación de las noticias, para los proyectos que adelanta la entidad, para la programación de eventos y actividades de bienestar para la ciudadanía (foros, encuentros, conferencias y eventos de recreación).

**Adecuación de material audiovisual:** Como acción de la estrategia de divulgación y conociendo previamente los resultados arrojados por la encuesta del nivel de estudio de los usuarios que acuden a la entidad, se identificó la necesidad de hallar otro medio de comunicación que resultara efectivo para este tipo de público. Para lo cual se hizo una compilación del material audiovisual existente en el archivo de la Defensoría del Pueblo, con el fin de brindar información de una manera más directa y sencilla a los usuarios con un bajo nivel de estudio. En estos videos se escogieron los relacionados con divulgación de Derechos Humanos y con proyectos que adelanta la entidad y la Organización de las Naciones Unidas en Colombia.

**Adecuación afiches y cuadros corporativos:** Se reubicaron afiches y cuadros con información corporativa dado que se encontraban principalmente en lugares de acceso restringido para los usuarios.

En total se reubicaron **4** cuadros corporativos y **2** afiches en el espacio de recepción de usuarios.

Todas las acciones y productos mencionados anteriormente, ayudaron a la entidad en la organización y adecuación del espacio físico como elemento de transmisión de un mensaje de orden, calidez y seguridad que influye tanto en el comportamiento de los funcionarios como en la percepción de los usuarios frente a la Entidad, al mismo tiempo se buscaba la forma de aprovechar el tiempo de espera de los usuarios para que conocieran más a fondo las funciones de la Defensoría y tuvieran una forma de replicar el mensaje.

**Figura No 3. PRODUCTO DE COMUNICACIÓN – Boceto para la adecuación de carteleras externas**



**Recomendaciones de uso:**

**Dimensiones Reales:** 1,20 m x 80 cm

**Tipografía:** Tipo Arial o Tahoma - Tamaño mínimo: 28 pt.

**Utilización de imágenes:** Tamaño máximo 10 x 15 cm por imagen

**Diseño de diagramación:** Utilización de colores corporativos y aproximados (azul, blanco), aplicación del logotipo de la entidad en todos los formatos y afiches, texto reducido y concreto.

## ILUSTRACIONES ESTADO ANTERIOR DE LAS CARTELERAS EXTERNAS

Figura No 4. Carteleras Externas Defensoría del Pueblo



Figura No 5. Carteleras Externas Defensoría del Pueblo



**Figura No 6. Plegable Servicios Defensoría del Pueblo**



**Figura No 7. Plegable Cara Delantera**



## **Gestión para el Talento Humano**

Con el objetivo de fortalecer las competencias comunicacionales de los colaboradores de la Defensoría del Pueblo del Valle del Cauca para garantizar una efectiva comunicación con los usuarios y la sostenibilidad de la nueva propuesta estratégica, se plantea una propuesta de capacitaciones a los colaboradores de la entidad.

Comprendiendo además que la comunicación reposa también en lo intangible, en los discursos verbales y en la dinámica relacional, es imperante la necesidad de que los funcionarios identifiquen y reconozcan estas variables organizacionales para la gestión completa de la comunicación dentro de la Defensoría.

Para el desarrollo de la estrategia se programaron capacitaciones a los colaboradores de la entidad en temas como servicio al cliente, comunicación asertiva y manejo medios institucionales, esta última capacitación dirigida a los encargados de las comunicaciones de la entidad.

Dentro de los temas a tratar en las capacitaciones se encuentran:

- Redacción
- Presentaciones en Público
- Uso Intranet
- Manejo de Redes Sociales
- Actualización carteleras internas
- Servicio al cliente
- Comunicación asertiva



## Cuadro No 17. Cronograma jornada de capacitación

**Jornada de Capacitación Defensoría del Pueblo:** Comunicación Asertiva, trabajo en Equipo, orientación al logro y servicio al Cliente.

**Número de Participantes:** 30

Actividad	Objetivo	Duración	Hora	Lugar	Requerimientos
Instalación- Presentación Jornada y capacitadoras	Dar a conocer la Jornada y familiarizarse con las capacitadoras	10 Minutos	8:00 Am	Auditorio Lile	Espacio Video Beam Computador
Presentación Funcionarios	Conocer los nombres, funciones de cada uno de los colaboradores de la Defensoría	10 Minutos	8:10 Am	Auditorio Lile	Espacio Stickers blancos rectangulares Sharpie
Actividad ¿Quién soy?	Reconocimiento del Otro, percepción de los compañeros de trabajo	30 Minutos	8: 20 am	Auditorio Lile	Post it Sharpie
Cambio de Roles	Reconocimiento de funciones y exponer situaciones cotidianas y el manejo que se les da diariamente.	45 Minutos	8:50 Am	Auditorio Lile	Espacio Mesa Sillas Utileria



**Cuadro No 17. Cronograma jornada de capacitación  
(Continuación)**

<b>Reflexiones y presentación asertiva</b>		<b>Comunicación</b>		<b>Conclusiones de la jornada y aprendizajes. Presentación puntos clave de la comunicación asertiva.</b>		<b>20 Minutos</b>	<b>9:30 Am</b>	<b>Auditorio Lile</b>	<b>Video Beam Computador Fotocopias</b>
<b>Descanso</b>	<b>Refrigerio</b>		10 Minutos	9:50 Am	Auditorio Lile			Refrigerio	
	Actividad “lazarillo”	Nivel de confianza	20 Minutos	10:00 Am	Auditorio Lile			Espacio	
	Actividad “Familia Izquierdo”	Trabajo en equipo, coordinación y concentración, orientación al logro.	15 Minutos	10:20 Am	Auditorio Lile			Espacio Fotocopias Sobres Hojas	
	Actividad “sillas coordinadas”	Trabajo en equipo, coordinación y concentración, orientación al logro.	40 min	10:35 Am	Auditorio Lile			Espacio Sillas	
	Reflexiones Jornada	Conclusiones de la jornada y reflexiones. Aprendizaje	20 minutos	11:15 Am	Auditorio Lile			Video Beam Computador Fotocopias	
<b>Duración Total Capacitación : 4 horas Inicio: 8:00 am – Fin : 12:00 M</b>									

## **“Happy Post Project”**

Como apoyo al trabajo del Defensor del Pueblo-Regional Valle del Cauca, el equipo de trabajo acompañó a la Entidad en el desarrollo desde el área de comunicaciones en el proyecto Happy Post Project. En éste evento, se realizó la gestión y manejo de agenda de medios al igual que la redacción de boletines de prensa invitando a la convocatoria y todo el apoyo en relaciones públicas entre la Defensoría del Pueblo y los Medios de Comunicación.

“The Happy Post Project” es un experimento de arte social para difundir la felicidad mediante la participación de las personas por medio de una simple pregunta: “¿Qué te hace feliz? Los realizadores son jóvenes emprendedores que buscan llevar esa pregunta alrededor del mundo para poder consolidar e identificar la percepción de la felicidad en diferentes contextos sociales.

La Defensoría del Pueblo en cabeza del Defensor del Pueblo, el equipo de trabajo y la fundación Humanitas llevó a cabo este proyecto en la ciudad de Cali, con el fin de conocer qué hace felices a los ciudadanos. El proyecto se realizó en la Plazoleta de San Francisco, en la estación del MIO de Cosmocentro y como eje principal se escogió la ciudadela “Nuevo Latir” en la cual asistieron alrededor de 300 niños.

Este proyecto contó con un amplio despliegue en materia de relaciones públicas y Free Press ya que por medio del trabajo realizado por el equipo de trabajo se logró una difusión y cubrimiento significativo en los principales medios del País. Para lograr lo anterior se diseñó y estructuró un plan de medios, con los principales medios y periodistas del País, se gestionaron espacios completamente gratis y se hizo la convocatoria para la asistencia masiva al día del evento.

Por medio del apoyo y el seguimiento constante del equipo de trabajo en la gestión de medios realizada, se forjaron lazos y relaciones importantes con los periodistas, dejando de esta manera un camino abierto a la Defensoría en la relación con los medios.

La consolidación y actualización de la base de datos sirve como insumo para futuros proyectos, logrando de esta manera dejarle un legado significativo a la entidad para sus próximos encuentros con los periodistas.

A su vez se acompañó constantemente a la persona encargada de las comunicaciones de la Defensoría del Pueblo Néstor Granados, para capacitarlo en temas de relación con los medios, gestión de espacios y redacción de noticias y boletines, logrando de esta forma garantizar las futuras relaciones con los medios y la forma adecuada de comunicar la información oficial de la Defensoría del Pueblo.

Al final del proyecto se logró la publicación y el cubrimiento de la noticia por los principales medios del País como el periódico El Tiempo, El País, Diario Occidente, Noticias RCN, Revista Semana, Radio Caracol, Radio Sucesos, medios regionales como el noticiero 90'Minutos, el Clavo, Red informativa, Oye Cali, Noticiero CNC, el programa amaneciendo, Tardes del Sol, Noticiero + Pacifico, Periódico Q'hubo, Diario Mio, Cómo Amaneció Cali, Mesa informativa, Web noticias, entre otros.

Este proyecto le aportó al trabajo y sirvió como apoyo para la consecución del objetivo de la consolidación de espacios de participación en los medios masivos de comunicación para la difusión de los servicios y procesos de la Defensoría del Pueblo.

Por medio de la publicación de noticias en modalidad de Free Press se logró una visibilización importante de esta entidad como la encargada de la promoción y divulgación de los Derechos Humanos. Le brindó la posibilidad de establecer una relación más estrecha con los periodistas de la región para el apoyo de estos en futuros proyectos y campañas.

## CONVOCATORIA “HAPPY POST PROJECT”

**Figura No 8. Convocatoria “Happy Post” Coliseo del colegio “Nuevo Latir”**



**Figura No 9 .Convocatoria “Happy Post” Coliseo del colegio “Nuevo Latir”**



**Figura No 10. Convocatoria “Happy Post” Coliseo del colegio “Nuevo Latir”**



**Figura No 11. Boletín Happy Post Project**



Santiago de Cali, 6 de diciembre de 2011

## **BOLETÍN DE PRENSA NO. 209**

### **¿Qué hace feliz a la sucursal del cielo?**

**Las caleñas y los caleños responderán a esta pregunta, siendo la primera ciudad que masivamente le dice al mundo lo que le hace feliz**

El próximo 13 de diciembre con ocasión del Día Internacional de los Derechos Humanos la Defensoría del Pueblo del Valle del Cauca y la Fundación Humanitas, con el apoyo de la Gobernación del Valle del Cauca, la Alcaldía de Santiago de Cali y el Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Derechos Humanos le preguntarán a las caleñas y los caleños ¿qué las y los hace felices?

Se trata de una jornada de medio día donde escribiendo o dibujando en pequeños Post It o notas adhesivas, los caleños dejarán saber el motivo de su felicidad y empezarán a ser partícipes de este experimento social creado por el colombiano Mario Chamorro. Este ejercicio se ha realizado en diferentes ciudades del mundo con características completamente diversas. La felicidad como lenguaje universal genera un cambio positivo social, llevando a la gente a pensar sobre su felicidad, a pensar en positivo.

Este proyecto de innovación social que por primera vez llega a la ciudad de Cali busca generar un cambio positivo social por medio de la felicidad, permitiéndole a la población expresarse sobre lo que los hace felices y de esta manera identificar factores determinantes que sirvan de insumo para fomentar la participación social de los habitantes y la creación de políticas públicas efectivas.

**Figura No 11. Boletín Happy Post Project (Continuación)**



La discusión sobre la felicidad y las variables la determina hacen parte de la agenda pública a nivel internacional. El derecho a la Felicidad, es un derecho inherente al ser humano, en el cual Naciones Unidas se reconoce la búsqueda de la felicidad como “un objetivo humano fundamental”, por el cual se deben promover políticas públicas que incluyan la importancia de la felicidad y el bienestar, en su lucha por el desarrollo de toda la sociedad.

Los caleños podrán sumarse a la iniciativa en varios lugares de Cali como la plazoleta de San Francisco, la estación del MIO Unidad Deportiva, y La 14 de Calima, escenarios escogidos para realizar este evento de forma paralela a la actividad con más de 1000 niños en Ciudadela “Nuevo Latir”.

Por todo lo anterior invitamos a todos los caleños a ser parte de esta gran actividad el próximo 13 de diciembre, a partir 8:00 de la mañana en la ciudadela “Nuevo Latir” ubicada en el Distrito de Aguablanca o en los diversos puntos de la ciudad, para que le dediquemos un día a pensar en la felicidad, soñar y echar a volar nuestra imaginación.

Súmate a esta iniciativa y haz parte de este gran experimento social para que el resto del mundo se entere qué hace felices a los niños, niñas jóvenes y adultos de la ciudad de Cali.

#### Comunicaciones

Defensoría del Pueblo – Regional Valle del Cauca

318 332 7637 – 315 8949126 – 3112030963

[defensoriavalle@gmail.com](mailto:defensoriavalle@gmail.com), [cfonseca@fundacionhumanitas.com.co](mailto:cfonseca@fundacionhumanitas.com.co)



**Cuadro 18. Plan de Medios Happy Post Project**



**Plan de Medios Happy Post Project**



Medio	Tipo	Casa	Contacto (Nombre)	Telefono	E-mail	Boletín enviado	Fecha de Visita	Gestión realizada	Publicación
El Pais	Digital	El Pais	Carlos Garcia	3122977330	<a href="mailto:cgdigital@elpais.com.co">cgdigital@elpais.com.co</a>	Si /Rebotó		No contesta	Publicación nota
El País	Digital	El Pais	Lorena Rosero	8987000	<a href="mailto:sociales@elpais.com.co">sociales@elpais.com.co</a>	Si	13/12/2011	Pendiente registro fotogra	
NotiValle	Digital	NotiValle	Carlos jose Aguirre	3207400937	<a href="mailto:Redaccionnotivalle@gmail.com">Redaccionnotivalle@gmail.com</a>	Si	07/12/2011	Nota Confirmada	Publicación nota y cubrimiento
Agencia EFE	Digital	Agencia EFE	Carlos Ortega	3104342327/314 6803616	<a href="mailto:carlosemestoortega@gmail.com">carlosemestoortega@gmail.com</a>	Si		NA	NA
Colprensa	Digital	Colprensa	Paola Rojas	3176768764	<a href="mailto:p_0504@hotmail.com">p_0504@hotmail.com</a>	Si		Entrevista	Publicación nota
WebNoticias	Digital	WebNoticias	Richard bermeo	3127497927	<a href="mailto:richbg28@gmail.com">richbg28@gmail.com</a>	Si	07/12/2011	Entrevista y nota	Publicación nota
El País	Impreso	El Pais	Gerardo Quintero	3104732363	<a href="mailto:jefecierre@elpais.com.co">jefecierre@elpais.com.co</a>	Si		Publicación entrevista y Nota	Publicación primera plana y hoja completa principal
El Pais	Impreso	El Pais	Evelin Rosero	3126322863	<a href="mailto:erosero@elpais.com.co">erosero@elpais.com.co</a>	Si			
El Pais	Impreso	EL Pais	Santiago Cruz			Si	09/12/2011		
EL Pais	Impreso	El Pais	Mario Cardenas						
El Pais	Impreso	El Pais	Luz Jenny Aguirre	3104735835 /6857000 ext 500	<a href="mailto:ljaguirre@elpais.com.co">ljaguirre@elpais.com.co</a>	si	07/12/2011		
El Pais	impreso	El Pais	Laura Marcela Hincapie	3003309537	<a href="mailto:laura.entorno@gmail.com">laura.entorno@gmail.com</a>	Si		Entrevista Telefónica	Publicación realizada impresa y web
El Tiempo	Impreso	El Tiempo	Jose Luis Valencia (jefe de Redac)	6688114 / fax 6687176	<a href="mailto:rojisimo38@yahoo.es">rojisimo38@yahoo.es</a>	Si	07/12/2011		
El Tiempo	Impreso	El Tiempo	Geovanny Gutierrez Díaz	3102442215	<a href="mailto:geovanny-666@hotmail.com">geovanny-666@hotmail.com</a>	Si			
El Tiempo	Impreso	El Tiempo	Patricia Aley	3108234868 / 6836000 ext. 132	<a href="mailto:patale@eltiempo.com">patale@eltiempo.com</a>	Si			



**Cuadro 18. Plan de Medios Happy Post Project (Continuación)**

DiarioADN	Impreso	Diario ADN	Ingrid				09/11/2012	Entrevista Telefónica	Registon Fotog y Publicación
Diario ADN	Impreso		Carolina Bohorquez	3122236335/663 6000 ext. 206	<a href="mailto:carobohorquez@gmail.com">carobohorquez@gmail.com</a>	No es la Dirección			
Q'Hubo	Impreso	El País	Deynira Castro	3108486115	<a href="mailto:deyacaastro@gmail.com">deyacaastro@gmail.com</a>	Si	13/12/2011	Entrevista	Publicación 2 páginas
Diario Occidente	Impreso	Diario Occidente	Mauricio Rios	4860555	<a href="mailto:maurorios@diariooccidente.com.co/">maurorios@diariooccidente.com.co /</a>	Si	07/12/2011	Pendiente llamada	Publicacion NotiValle (Find semana)
Diario Mio	Impreso	El Tiempo	Nestor Bautista	3203012878	<a href="mailto:nesbau@eltiempo.com">nesbau@eltiempo.com</a> , <a href="mailto:neraba@gmail.com">neraba@gmail.com</a>	Si	08/12/2011	Entrevista personal	Publicación artículo
Semana	impreso	Semana	Sali Palomino / Carlos Garcia	6468400 ext 1451	<a href="mailto:cagarcia@semana.com">cagarcia@semana.com</a>	si / Reboto		NA	NA
El Clavo	Impreso	El Clavo	Cesar Lopez		<a href="mailto:cesar.lopez@elclavo.com">cesar.lopez@elclavo.com</a>	si	07/12/2011	Entrevista	Nota web
El Clavo	Radio	El Clavo	Cesar Lopez		<a href="mailto:cesar.lopez@elclavo.com">cesar.lopez@elclavo.com</a>	si	11/12/2011	Entrevista	Programa Radial total
Cómo Amanecio	Radio	Caracol	Leo Quintero	3155774127 / 6675254	<a href="mailto:lquintero@caracol.com.co">lquintero@caracol.com.co</a>	Si	12/12/2011	Entrevista	Nota radio
Radio Sucesos	Radio	RCN	Jair Lenis	3108219246		Correo de voz		NA	NA
Cadena Basica	Radio	Todelar	Jorge Enrique Giron	3105151420			11/12/2011	Entrevista	Programa Radial total
CALI Hoy	Radio		Elena Ordoñez Acosta	3165431959	<a href="mailto:elenasinh15@hotmail.com">elenasinh15@hotmail.com</a>	Si		NA	NA
Red Sonora	Radio	Red Sonora	ivonne Escobar		<a href="mailto:ivonne-escobar@hotmail.com">ivonne-escobar@hotmail.com</a>	Si	Fuera de servicio	Entrevista	Nota radio
CARACOL	Radio	CARACOL	Herney Aldana	6510100	<a href="mailto:herneyaldanas@hotmail.com">herneyaldanas@hotmail.com</a>	si	12/12/2011	Entrevista	Nota radio
RCN	Radio	RCN	Wilson Barco Vaquero	3115173659 /	<a href="mailto:vaqueronet@hotmail.com">vaqueronet@hotmail.com</a>	Si	13/12/2011	Cubrimiento	Nota Noticiero medio día
La w	Radio	Caracol	Ana Patricia Torres (mujeres W)	3165250843			13/12/2011	Entrevista	Entrevista Telefonica al aire
Todelar	Radio	Todelar	Luis Eduardo cardozo	3154888333 / 6542104	<a href="mailto:lecaes@hotmail.es">lecaes@hotmail.es</a>	Si	13/12/2011	Entrevista	Entrevista Telefonica al aire
Univalle Stereo	Radio	Univalle	Gildardo Arango	3155108222	<a href="mailto:gira11@hotmail.com">gira11@hotmail.com</a>	Si /Rebotó			Nota Convocatoria
RadioSuper	Radio	RadioSuper	Lucio Viera	3128945432			11/12/2011	Entrevista	Nota radio
Caracol	Tv	Caracol	Eduardo Manzano	3154583072	<a href="mailto:eduardojmanzano@yahoo.es">eduardojmanzano@yahoo.es</a>	Si		NA	NA
Mesa Informativa	Tv	Alcaldia	Luz Marina Cuellar (jefe com)	3104744482				Nota y entrevista	Nota y entrevista

**Cuadro 18. Plan de Medios Happy Post Project (Continuación)**

Noticiero 90	Tv	Procivica	Miguel angel Palta	3155313643	<a href="mailto:miguindio@hotmail.com">miguindio@hotmail.com</a>	Si	29/11/2011	Nota convocatoria	Cubrimiento Dia evento (publicación)
Noticiero 90	Tv	Procivica	Guido correa / jazmin Lopez	3005711389	<a href="mailto:jazminlopezb@gmail.com">jazminlopezb@gmail.com</a>	Si	29/11/2011	Camaras el día del evento	Entrevista en Vivo
NotiCinco	Tv	NotiCinco	Edgar Arias	3128711120	<a href="mailto:ariasnoti5@yahoo.com">ariasnoti5@yahoo.com</a>	Si	12/12/2012	Entrevista	Nota noticiero
Canal 14	tv	Canal 14	Ana paola Gutierrez	3174362433	<a href="mailto:annapaolag@gmail.com">annapaolag@gmail.com</a>	Si		NA	NA
CNC	Tv	CNC	Juan Camilo Tamayo (productor)	3136514704 / 6609898 ext 114	<a href="mailto:juan_camilotamayo_serrato@hotmail.com">juan_camilotamayo_serrato@hotmail.com</a>	si	07/12/2011	Entrevista	Nota web
CNC	Tv	CNC	Edna Marcela Ruiz	3155345242	<a href="mailto:ednaortiz2@hotmail.com">ednaortiz2@hotmail.com</a>	Si			Entrevista en Vivo
Amaneciendo	Tv	Telepacifico	Oscar				13/12/2011	Entrevista en vivo	Entrevista en Vivo
Amaneciendo	Tv	Telepacifico	Adriana Gutierrez	3103279317	<a href="mailto:adrimagu@gmail.com">adrimagu@gmail.com</a>				
Amaneciendo	TV	Telepacifico	Lisandro Penagos	3155382472	<a href="mailto:lipeco06@yahoo.com">lipeco06@yahoo.com</a>	Si			
Tardes del Sol	tv	Telepacifico	Nilson Romo (productor)	3168207026/3103704488	<a href="mailto:nilsonromo@gmail.com">nilsonromo@gmail.com</a>	Si	12/12/2011	Entrevista en vivo	Entrevista en vivo
Noticiero + Pacifico	Tv	Telepacifico	Gildardo Arango	3188200464					Nota TV
Noticias UNO	TV	Noticias Uno	Alvaro Ramirez	4107236 ext 112	<a href="mailto:alvaro_ramirez@noticiasuno.com">alvaro_ramirez@noticiasuno.com</a>	si		NA	NA
Presidencia	Tv	Presidencia	Shelley Oviedo		<a href="mailto:shelleyoviedo@presidencia.gov.co">shelleyoviedo@presidencia.gov.co</a>	si		NA	NA
Alcaldia	Tv	Alcaldia	isabel Ortega		<a href="mailto:isabelortega92@hotmail.com">isabelortega92@hotmail.com</a>	si			Cubrimiento Dia evento
CMI	Tv	CMI	Hugo Mario Palomar	3377500 b-gta/ 3155122555	<a href="mailto:hugomariopalomar@hotmail.com">hugomariopalomar@hotmail.com</a>	si	09/12/2011		Publicacion Entrevista



**Figura No 12. Publicaciones en medios de comunicación Defensoría Del Pueblo- Artículo El Tiempo**

16

debes saber

www.eltiempo.com • DOMINGO 11 DE DICIEMBRE DE 2011 • EL TIEMPO

cali

# Con 'notas' los caleños dirán qué los hace feliz

Cali es la primera ciudad de Suramérica donde desarrollarán el proyecto.

El Happy Post Project, esa iniciativa que nació en el 2008 y ha logrado que al menos 40.000 personas en Nueva York, Boston, Dubai, Tokyo y Riyad, respondan ¿qué los hace felices?, espera que los caleños se le midan a expresar sus sentimientos.

El próximo martes durante la conmemoración del Día Internacional de los Derechos Humanos, la Fundación Humanitas y la Defensoría del Pueblo del Valle, con el apoyo de la Gobernación del Valle, la Alcaldía de Cali y el Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Derechos Humanos, saldrán a las calles a preguntarles a los caleños ¿qué los hace felices?

Se trata de una jornada de medio día en la que los transeúntes de la plazoleta de San Francisco, La 14 de Calima, la Estación del MIO en Cosmo-centro y unos mil niños de la Ciudadela Nuevo Latir, tendrán la oportunidad de responder de acuerdo con sus sentimientos.

La gente recibirá un post it (notas adhesivas), en el que

podrán escribir o dibujar el motivo de su felicidad, dice Camilo Fonseca de la Fundación Humanitas.

De esa manera, agrega, Cali se convertirá en la primera ciudad de Colombia y de Suramérica donde se desarrollará

este experimento social creado por el colombiano Mario Chamorro, residente en Estados Unidos.

La iniciativa busca generar un cambio positivo social por medio de la felicidad. "Es un proyecto de innovación que

permitirá identificar los factores que determinan la felicidad declarada por la Naciones Unidas como un objetivo humano fundamental y como uno de los objetivos del milenio", expresa.

Las respuestas no serán un

mero ejercicio de preguntar, servirán de insumo para definir políticas públicas para la ciudad, dice el Defensor del Pueblo en el Valle, Andrés Santamaría.

"Creemos que será un valioso experimento que permitirá determinar esos sentimientos de los caleños y con base en los resultados garantizar sus derechos", dice el Defensor.

Agrega Santamaría que uno de los fines del experimento será entregar, en unos tres meses, un informe al alcalde electo de Cali para que sepa cuáles son esos sentimientos de los ciudadanos que gobernarán y se trabaje en políticas públicas que ayuden a mejorar su situación o a reforzar la que tiene.

La jornada se inicia a las 8:00 de la mañana.



En cuatro concurridos sitios les preguntarán a los caleños qué los hace feliz. La Plaza de San Francisco será un punto de encuentro. (W. C. Benavente/1000)

## Profesionales de tres universidades de Estados Unidos apoyarán la caracterización

Con la coordinación de Mario Chamorro, profesionales de las universidades de Columbia, Harvard y el Instituto Tecnológico de Massachusetts, se

realizará el análisis y caracterización de los resultados de la consulta sobre la felicidad. Es la oportunidad para los estudiosos de comprender los

contrastes de una ciudad alegre y rumbera, con altos índices de violencia, dice Camilo Fonseca, de la Fundación Humanitas.



El Happy Post Project ha llegado a varias ciudades del mundo. (W. C. Benavente/1000)



Figura No 13. Artículo El País





## 9. CRONOGRAMA

El siguiente cronograma de actividades da cuenta del trabajo realizado en los cinco meses de la fase Práctica de la Pasantía Institucional.

**Cuadro No 19. Cronograma**

ACTIVIDADES	SEMANA																							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
	Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero			
1.Observación directa	X																							
2.Recolección de la información	X	X																						
3.Encuestas Usuarios		X	X																					
4.Entrevistas Funcionarios	X	X	X																					
5.Tabulación Encuestas			X																					
6.Gestión de medios	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X										
7.Reunion 90' minutos															X	X	X							
8.Recolección de casos				X	X	X	X	X	X	X														
9. Búsqueda y verificación de fuentes											X	X	X											
10.planeación capacitaciones														X	X	X								
11. Diseño y construcción medios institucionales.															X	X	X							
12. Adecuación Espacio de Recepción (planeación)																	X	X						
13. Producción Capsulas informativas																	X	X	X					
14. Producción Happy Post Project																X	X	X	X					
15. Convocatoria asistentes Happy Post Project																X	X	X	X					
16. Gestión de medios Happy post																		X	X	X				
17. Happy Post Project																			X	X				
18. Grabación Capsulas Informativas																				X				
19. Adecuación espacio de recepción (ejecución)																				X		X		
20.Capacitaciones Funcionarios																					X			
21. Emisión Capsulas Informativas																						X		
22. Producción e impresión Piezas Comunicación																			X	X				X
21. Redacción Informe Final																								X



## **10. TALENTOS Y RECURSOS**

### **10.1. TALENTO HUMANO:**

En los meses de la pasantía se trabajó directamente con funcionarios de la entidad que son responsables del área de comunicaciones (Néstor Granados) y promoción y divulgación (Silvia Patricia Nieto), a su vez el acompañamiento y el apoyo del Defensor del Pueblo Andrés Santamaría fue indispensable para todo el proceso.

Indirectamente se trabajó con todos los colaboradores permanentes de la entidad, pues gracias a ellos se pudo adquirir una comprensión de la totalidad de los procesos y necesidades de la entidad, se requirió de su ayuda para identificar los casos relevantes para los programas y la información necesaria para el plegable y las carteleras.

Por supuesto el trabajo con el público objetivo fue fundamental en todas las etapas de desarrollo del proyecto, puesto que representó el público a impactar con la propuesta.

### **10.2. RECURSOS FÍSICOS:**

Se contó con el espacio de la oficina de comunicaciones donde se pudo utilizar el computador y las impresoras para el trabajo, a su vez, se contó con la disposición de las carteleras y la posibilidad de adecuarlas.

Se facilitó la oficina del Defensor del Pueblo con su sala de juntas, para las reuniones que requirieron un equipo de trabajo más grande, y el auditorio de la Defensoría para la presentación de la propuesta y divulgación de los resultados.

Una vez se aprobó el diseño y contenido del plegable se posibilitó la impresión de los mismos con la impresora de Plotter disponible en la Defensoría del Pueblo-Regional Valle del Cauca para sacar varias copias.

### 10.3 RECURSOS FINANCIEROS:

RECUSOS FINANCIEROS				
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Papelería	Hojas carta, cartulinas, papel bond, post its, marcadores.	-	\$ 35.000	\$ 35.000
Fotocopias / Impresiones		260	\$ 200	\$ 52.000
Transportes		216	\$ 1.500	\$ 324.000
Llamadas	Llamadas a medios de comunicación, equipo de trabajo, funcionarios Defensoría, y otros	246	\$ 200	\$ 49.200
Alimentación		25	\$ 5.000	\$ 125.000
Diseño	Diseño de piezas graficas	1	\$ 250.000	\$ 250.000
Gestión de medios		-	\$ -	\$ 27.177.783
<b>TOTAL</b>				<b>\$ 28.012.983</b>

### DESCRIPCIÓN DE GESTIÓN DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN

MEDIO	TIPO	COSTO
El Tiempo	Impreso	\$ 2.947.487
El tiempo.com	Digital	\$ 1.741.696
El País.com	Digital	\$ 1.590.000
El País	Impreso	\$ 4.298.100
90 Minutos	TV	\$ 6.500.000
Tardes del Sol	TV	\$ 1.200.000
Amaneciendo	TV	\$ 830.000
El Clavo.com	Digital	\$ 700.000
El Clavo en Radio	Radio	\$ 600.000
Gobernación Valle del Cauca	Digital	\$ -
Notivalle	Digital	\$ 250.000
Q'hubo	Impreso	\$ 999.000
Noticiero RCN	TV	\$ 4.041.500
Web Noticias	TV	\$ 230.000
Diario MIO		\$ 1.250.000
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 27.177.783</b>



## 11. CONCLUSIONES

Entendiendo que “la comunicación debe propiciar espacios que faciliten el acercamiento y las buenas relaciones con la sociedad, (entendida esta en el concepto más amplio posible que incluye no sólo a quienes se reconocen como sociedad civil sino también a otras instituciones gubernamentales con las cuales se debe interactuar), así como la mejor comprensión de las acciones que ejecuta el Estado y de las expectativas y necesidades de la sociedad.”<sup>39</sup> Se estructuró este proyecto de pasantía, atendiendo las diferentes problemáticas de la Defensoría del Pueblo del Valle del Cauca.

Tras realizar un proceso de investigación, recolección de material y el análisis de los hallazgos que dejaron las técnicas aplicadas, el equipo obtuvo herramientas que permitieron orientar una estrategia que contribuyó a la resolución de la pregunta problema, ¿Cómo contribuir a la promoción y difusión de los servicios, funciones y procesos que lleva a cabo la Defensoría del Pueblo - Regional Valle del Cauca en materia de Derechos Humanos?

El proceso de observación, aplicación de encuestas y entrevistas arrojó importantes resultados que encaminaron el desarrollo de los objetivos del trabajo. Entre los hallazgos fundamentales, están los distintos intentos de la entidad en la generación de productos y acciones de comunicación para dar a conocer sus servicios, funciones y líneas de acción ante la ciudadanía, sin embargo, éstos no han conseguido la efectividad esperada dado a las distintas dificultades económicas y administrativas que limitan la difusión y por ende la socialización del material. Otro aspecto que limita la transmisión de información para sus usuarios, es el medio de publicación de los productos, puesto que, en su gran mayoría este material se encuentra archivado o está expuesto en la web, espacios a los que poca de la población podría tener acceso.

Otro descubrimiento importante, es la gran demanda que recibe la entidad y la manera en cómo apoyan los procesos de los ciudadanos en la defensa de los Derechos Humanos, acciones que son transmitidas en su mayoría por el voz a voz entre parientes y amigos según los datos arrojados en las encuestas. En dichos resultados el 53 % de la población encuestada conoció de los servicios que presta

---

<sup>39</sup> CAICEDO Prado, Germán. “Gobernar es Comunicar” Editorial Universidad Santiago de Cali. Santiago de Cali 2004.

la entidad por medio de un conocido, evidenciando el respaldo a la entidad y demostrando la necesidad de promoción por otros medios de comunicación. Igualmente, se descubrió que el público de interés (población vulnerable, estratos 0,1 y 2, situaciones de violencia y vulneración de derechos) de la Defensoría del Pueblo Regional Valle del Cauca, demuestra un interés por ampliar su conocimiento acerca de la entidad y por ende los usuarios demostraron receptividad en la implementación de un plan de comunicaciones, esto demostrado por un 98% de los encuestados que afirmaron estar interesados en recibir información adicional sobre la institución).

En el caso de las instituciones públicas, la comunicación institucional opera sobre ciertas particularidades, por lo que lo anterior implica avanzar en la generación de consenso e identificación con un proyecto institucional a partir de la construcción de un lenguaje común y de significados compartidos por los sujetos sobre la estructura, actividad, recursos y fines de la institución, que a la vez habilite el disenso y las diferencias constitutivas de todo juego democrático, sin perder de vista que las políticas comunicacionales deben estar orientadas a públicos externos, esto es, a múltiples destinatarios pertenecientes a las distintas esferas de la sociedad, en otras palabras, a la ciudadanía<sup>40</sup>.

De esta manera se estructuró e implementó un plan estratégico de comunicaciones (PEC) externas que apoyó las distintas necesidades de comunicación y aportó al cumplimiento del objeto misional de la entidad en materia de promoción y divulgación de los Derechos Humanos.

El PEC tuvo como objetivo formular una puesta estratégica de comunicación externa que fortaleciera uno de los objetivos misionales de la entidad. Éste plan abordó tres estrategias que correspondieron a tres objetivos puntuales:

- Adecuar medios de comunicación institucionales existentes para que respondan a las demandas de información de los usuarios y den a conocer efectivamente los servicios y procesos que adelanta la Defensoría del Pueblo del Valle del Cauca.

---

<sup>40</sup> ROMÁN, Mario Sebastián. "La Comunicación en las instituciones del sector público", en La Trama de la Comunicación Vol. 10, Anuario del Departamento de Ciencias de la Comunicación. Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales, Universidad Nacional de Rosario. Rosario. Argentina. UNR Editora, 2005.

- Consolidar espacios de participación en los medios masivos de comunicación de la región para la difusión de los servicios y procesos de la Defensoría del Pueblo del Valle del Cauca y los Derechos Humanos.
- Fortalecer las competencias comunicacionales de los colaboradores de la Defensoría del Pueblo del Valle del Cauca para garantizar una efectiva comunicación con los usuarios y la sostenibilidad de la nueva propuesta estratégica.

Se soporta así, la importancia de este proyecto institucional en la Defensoría del Pueblo y se sustenta a través del proceso investigativo donde se comprendieron las dinámicas y procesos propios de la organización para hallar una línea discursiva institucional. Estos hallazgos, según Germán Caicedo, en su texto *Gobernar es Comunicar* (2004) y complementado con los descubrimientos del trabajo, permitieron “la construcción de un lenguaje común y de significados compartidos”, evidenciados en la propuesta audiovisual y la reestructuración de medios de la organización. Cada uno de ellos correspondió a un lineamiento específico de necesidad, público e interés institucional para el cumplimiento del objetivo misional de la Defensoría del Pueblo.

Aunque falta mucho trabajo por emprender en la Defensoría del Pueblo-Regional Valle del Cauca, las capacitaciones y la gestión de medios realizadas, abrieron un camino significativo para la comprensión por parte de la entidad de la necesidad de la comunicación como un proceso significativo y necesario para la promoción y divulgación de sus servicios. Así mismo se logró que los funcionarios reconocieran la comunicación como una necesidad para la interacción entre la sociedad (usuarios) y la entidad teniendo una experiencia cercana y familiar en la construcción de propuestas para la gestión de la comunicación en la entidad.

Pese a las distintas dificultades que tuvo el equipo de trabajo, en materia de concordancia para los encuentros con los funcionarios y el Defensor del Pueblo debido a la carga laboral de los mismos, adversidades médicas y compromisos de trabajo del Defensor del Pueblo del Valle del Cauca y algunas restricciones en el proceso de recopilación de información; las estudiantes, lograron establecer vínculos de suma importancia para el desarrollo tanto con los funcionarios como con el público objetivo pudiendo cumplir satisfactoriamente con el proceso de la pasantía institucional.

La confianza que depositó la entidad y el tiempo que dispuso la institución para el proceso de investigación y construcción de la propuesta fue clave para el logro de

los objetivos al igual que la disposición por parte de los públicos, tanto usuarios como colaboradores, para brindar información y material de apoyo en todos los momentos y espacios de la entidad.

Si bien, esta pasantía institucional no pretendió solucionar de manera sustancial los problemas de la entidad y sus usuarios en materia de comunicación, teniendo en cuenta las limitaciones de tiempo y recursos, sí buscó ofrecer una propuesta que contribuyera a un equilibrio entre las diferentes perspectivas individuales y organizacionales de la institución, para la generación de espacios y acuerdos que contribuyan a la transformación de las dinámicas adelantadas actualmente.

Para confirmar la pertinencia de la intervención se tomará como referencia un fragmento del artículo: La comunicación gubernamental, publicado en la Revista Latinoamericana de Comunicación, Chasqui “El desarrollo de lazos comunicativos fuertes y estables entre las instituciones y sus públicos contiene el objetivo de maximizar beneficios políticos y sociales”<sup>41</sup>.

---

<sup>41</sup> La comunicación gubernamental- Revista Latinoamericana de Comunicación, Chasqui. [Consultado 19 de mayo de 2012] Disponible en internet: <http://chasqui.comunica.org/content/view/562/142/>.

## **12. RECOMENDACIONES**

Para la Defensoría del Pueblo-Regional Valle del Cauca es indispensable contar con canales y flujos de comunicación identificados, estructurados y direccionados hacia la comunicación en doble vía. Para ello, es necesario la creación de escenarios frecuentes en los que la retroalimentación sea el eje principal de los encuentros, ello ayudará a la comprensión constante, a la transformación de la información y al impacto en los públicos.

Igualmente se hace necesario la construcción de medios y canales de comunicación formales que estén formulados bajo las necesidades del público interno y externo. Piezas y productos de comunicación pensados y desarrollados con análisis previos, que apunten hacia la interacción de los públicos con la entidad y los procesos que ésta desarrolla.

Se recomienda implementar otras herramientas como boletines de prensa con un estilo determinado en el que prime el lenguaje simple pero que contengan información relevante para el público, retomar anuncios en televisión y radio, implementar un buzón de sugerencias, actualización de carteleras, jornadas de capacitación para que la población civil pueda conocer los servicios que presta la institución o para la defensa y reconocimiento de los Derechos Humanos.

Es fundamental la creación de una agenda de relaciones públicas y contactos estratégicos para el fortalecimiento de las relaciones y alianzas interinstitucionales de la Defensoría del Pueblo-Regional Valle del Cauca, que permitan afianzar proyectos para el beneficio de las entidades involucradas.

Para conseguir lo propuesto anteriormente, se debe crear un departamento formal de comunicaciones liderado por profesionales en ésta experticia o áreas afines, que puedan llevar a cabo acciones comunicativas apoyadas en conocimientos académicos, los cuales, llevados a la práctica logren abordar las distintas necesidades de comunicación de la entidad y su población objetiva (empleados y usuarios).

Finalmente, la Defensoría del Pueblo- Regional Valle del Cauca como entidad gubernamental, debe transformarse constantemente de acuerdo al contexto y por ello, debe desarrollar planes y acciones de comunicación a largo plazo que le permitan su sostenibilidad y perdurabilidad como una institución cuyo ejercicio e impacto contempla temas de suma importancia en el desarrollo de la sociedad.

## BIBLIOGRAFÍA

“Defensor del Pueblo vuelve a la radio.” Diario Jujuy. [Consultado 15 de Marzo 2011] Disponible en: [http://www.diariojujuy.com/..](http://www.diariojujuy.com/)

“De la mano con el Defensor”. Defensoría del Pueblo del Perú. [Consultado 15 de Marzo de 2011] Disponible en: <http://www.defensoria.gob.pe/defensoria-radio.php>

“La Hora del Defensor”, el programa de la Defensoría en Radio Provincia. Defensoría del Pueblo de Provincia de Buenos Aires. [Consultado 15 de Marzo de 2011] Disponible en: <http://www.defensorba.org.ar/prensa/arranca-la-hora-del-defensor-el-programa-de-la-defensoria-en-radio-provincia.html>.

BARBERO, Jesús Martín. Artículo: Colombia, medios y cultura. Revista Todavía No 13. Argentina 2006.

BARTOLI, Annie. "Comunicación y organización: la organización comunicante y la comunicación organizada", México. Paidós., 1991.

BELTRÁN GAOS, Mónica. La importancia de la educación en los Derechos Humanos. Especial referencia a América Latina. [en línea] Disponible en: <http://www.corteidh.or.cr/tablas/r24457.pdf>. [Consultado 30 de Marzo 2011].

BETANCOURT, Ramón. Navegando hacia el cuarto paradigma. [Consultado 24 de Enero de 2012] Disponible en: [http://books.google.com.co/books?id=VU-RWZ-ZUz0C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](http://books.google.com.co/books?id=VU-RWZ-ZUz0C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false).

BOTERO, Luis Horacio y GALVIS, Carlos Alberto. Comunicación Pública, repensar la comunicación para la democracia. Sello editorial Universidad de Medellín. Medellín 2008.

CAICEDO, Germán. Gobernar es Comunicar. Editorial Universidad Santiago de Cali. Cali 2004.

CANEL, María José. Comunicación de las Instituciones Públicas. Editorial Tecnos. Madrid 2008.

Constitución política de Colombia 1991. Editorial Legis. Santafé de Bogotá. 1993.

COSTA Joan, “La comunicación en la acción-Informe sobre la nueva cultura de la gestión”, Barcelona-España. Paidós Ibérica., 1999.

Decimoséptimo Informe del Defensor del Pueblo al Congreso de la República de Colombia. Defensoría del Pueblo, Bogotá, D.C. 2010.

Defensoría del Pueblo. República de Colombia. [Consultado 15 de Marzo de 2011] Disponible en: <http://www.defensoria.org.co>

GRIJALVA Ramos, Darío “Manual básico de comunicación corporativa”. Santa Fé de Bogotá. Editorial San Pablo., 2007.

GUBER, Rosana. La Etnografía: Método, campo y reflexividad. Bogotá: Grupo Editorial, Norma, 2001.

HERNÁNDEZ, Álvaro. “Cartilla Guía. Modelo Estándar de Control Interno MECI”. [Consultado Mayo 1 de 2011] Disponible en: [http://montenegro-quindio.gov.co/apc-aa/files/30663936363034623061323338346466/CARTILLA\\_GUIA\\_MECI.pdf](http://montenegro-quindio.gov.co/apc-aa/files/30663936363034623061323338346466/CARTILLA_GUIA_MECI.pdf). 2005.

JABLÍN, F. “Organizational Communication”. California-Estados Unidos, Edit. Sage Publications. 1982.

La comunicación gubernamental- Revista Latinoamericana de Comunicación, Chasqui. [Consultado 19 de Mayo de 2012]. Disponible en: <http://chasqui.comunica.org/content/view/562/142/>.

LEVI, Strauss. “La eficacia simbólica”, *Antropología estructural*, Eudeba, Buenos Aires, 1977.

MARTÍN Martín, Fernando, *Comunicación en empresas e instituciones- de la consultora a la dirección de comunicación*, España, ediciones Universidad de Salamanca,. 1995.

MERAYO PEREZ, Arturo. Para entender la Radio. Publicaciones Universidad Pontificia Salamanca. Salamanca, España 2000.

MINISTERIO de Tics de Colombia. “Diagnóstico de Servicio de Radiodifusión de Interés Público. [Consultado 19 de Mayo de 2012] Disponible en: <http://www.mintic.gov.co/index.php/radio-interes-publico>.

NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC 1486. Documentación, presentación de Tesis y otros trabajos de investigación. ICONTEC. Sexta Actualización. Editada 2008-08-04

Plan Estratégico Institucional 2009-2012. Defensoria del Pueblo. Bogotá D.C, 2010

Programa Presidencial para la Protección y Vigilancia de los Derechos Humanos y el Derecho Internacional Humanitario. Presidencia de la República. [en línea] Disponible en: [www.derechoshumanos.gov.co](http://www.derechoshumanos.gov.co) [Consultado 28 de Marzo 2011].

RAMIREZ, Edgar. Pedagogía y Derechos Humanos en el contexto Colombiano. [Consultado 30 de Marzo 2011] Disponible en: <http://www.esguitar.net/pdf/pedagogayderechoshumanos.pdf>.

REBELLON, Gladys Virginia- VALERO, Claudia Alejandra y SANCHÉZ, José Fernando. Escuela de Facilitadores Sociales, Hacia la construcción de una Pedagogía de los Vínculos. Universidad Autónoma de Occidente, Cali 2009.

RIBOTTA, Silvia. “Educación en y para los Derechos Humanos. La Educación en convivencia mundial. El desafío mundial del siglo XXI” Educación en Derechos Humanos, la asignatura pendiente. Instituto de Derechos Humanos “Bartolomé de las casas” Universidad Carlos III, Madrid. Editorial Dykinson, Madrid 2006.

RIEL, Van. *C.B.M Comunicación corporativa*. Madrid. Editorial Prentice Hall., 1997.



ROMÁN, Mario Sebastián. “La Comunicación en las instituciones del sector público”, en La Trama de la Comunicación Vol. 10, Anuario del Departamento de Ciencias de la Comunicación. Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales, Universidad Nacional de Rosario. Rosario. Argentina. UNR Editora, 2005.

Servicio de Radiodifusión Sonora. Ministerio de TIC. [Consultado 28 Marzo de 2011]. Disponible en:  
<http://archivo.mintic.gov.co/mincom/faces/index.jsp?id=14617>.

TEZANOS, Araceli. Una Etnografía de la Etnografía: Aproximaciones metodológicas para la enseñanza del enfoque cualitativo- interpretativo para la investigación social. Editorial Antropos. Santa fé de Bogota. 1999.

URBINA ALVAREZ, Francis Anabella. Diagnóstico y propuesta de comunicación externa del Centro Agronómico Tropical de Investigación y Enseñanza- CATIE- Guatemala. [Consultado Mayo 19 de 2012] Disponible en:  
[http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16\\_0240.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16_0240.pdf).